



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Letras y Ciencias Humanas
Escuela Profesional de Comunicación Social

La comunicación en la gestión del monitoreo social de un programa de alimentación escolar: caso Qali Warma

TESIS

**Para optar el Título Profesional de Licenciada en Comunicación
Social**

AUTOR

Sonia Sadit GÓMEZ GÓMEZ

ASESOR

Lisabel Doris CABRERA VARGAS

Lima, Perú

2020



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Gómez, S. (2020). *La comunicación en la gestión del monitoreo social de un programa de alimentación escolar: caso Qali Warma*. Tesis para optar el título de Licenciada en Comunicación Social. Escuela Profesional de Comunicación Social, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Hoja de metadatos complementarios

Código ORCID del autor	“__”
DNI o pasaporte del autor	DNI: 10743828
Código ORCID del asesor	0000-0003-1353-2009
DNI o pasaporte del asesor	DNI: 08109405
Grupo de investigación	“__”
Agencia financiadora	
Ubicación geográfica donde se desarrolló la investigación	Lugar: Perú, Lima, Lima Latitud: -12.0621065 Longitud: -77.0365256
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2013
Disciplinas OCDE	Interdisciplinariedad http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.09.01

ESCUELA PROFESIONAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL

"Año de La Universalización de la Salud"

ACTA DE SUSTENTACIÓN CON INFORME PROFESIONAL

En el Salón de Grados de la Facultad de Letras y Ciencias Humanas a los doce días del mes de marzo de dos mil veinte, siendo las 13:00 horas, con la Presidencia de la Lic. Tinoco Casallo Iris Gladys, los miembros del Jurado: el Lic. Santibáñez Collado Abel Fernando, la Lic. Cusipuma Arteaga Rosa y su asesora, la Mg. Cabrera Vargas Lisabel Doris, se reunieron con la finalidad de escuchar la exposición de Informe Profesional titulado: **"LA COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN DEL MONITOREO SOCIAL DE UN PROGRAMA DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR: CASO QALI WARMA"**, que la bachiller **SONIA SADIT GÓMEZ GÓMEZ**, ha presentado a consideración de la Escuela, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Comunicación Social. La Presidenta del Jurado invitó a la bachiller a exponer su Informe Profesional. Concluida la exposición la bachiller absolvió las preguntas que le formularon los miembros del jurado.

Terminada la sustentación se procedió a la calificación, resultando aprobada como **Muy bueno** con la calificación de **Diecisiete (17)**.

La Presidenta manifestó que, habiéndose aprobado la sustentación, la Facultad de Letras y Ciencias Humanas recomienda a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos el otorgamiento del Título de Licenciada en Comunicación Social a la bachiller **SONIA SADIT GÓMEZ GÓMEZ**.

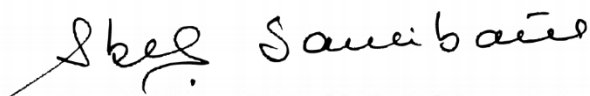
Siendo las 14:00 horas concluyó el acto de sustentación, por lo cual, los miembros del Jurado, dando fe de lo actuado, firman la presente Acta de Sustentación por quintuplicado.



Lic. Tinoco Casallo Iris Gladys
Jurado Informante/ Presidente



Lic. Cusipuma Arteaga Rosa
Miembro



Lic. Santibáñez Collado Abel Fernando
Jurado Informante



Mg. Cabrera Vargas Lisabel Doris
Asesora

A Dios, a la Virgen María, y al Padre Bernardo por bendecir mi unión de amor y a mis amados padres Arcilo y Fausta por darme la vida y por ser un ejemplo de amor, unión, fortaleza, optimismo, lucha, coraje y esfuerzo constante.

A mi amado hijo Matías Andrés, mi mayor bendición, motivación e inspiración.

A mi amado esposo Luis Alberto, mi compañero de vida, por estar conmigo y ser mi soporte, guía y darme amor y esperanzas en las mayores luchas de mi vida.

A mi amada familia, mis hermanos, cuñados, sobrinos, tía y primos, especialmente a mi hermana Olinda Rosa, quien es también como mi madre, y me da el impulso y las herramientas necesarias para seguir luchando por alcanzar las metas de mi vida; a mi hermano Johnny Arcilo por ser mi modelo a seguir para empezar mi historia en San Marcos, y a mi sobrino Luis Fernando, joven sanmarquino, quien me apoyó en la gestión de este camino.

A mi gran amiga y hermana Magda Carrera, mi incondicional compañera y ejemplo de lucha y perseverancia, por estar siempre conmigo y apoyarme en todo, desde los inicios de nuestra vida universitaria .

A mi gran amiga María Conislla, quien con su apoyo invaluable, hizo posible reiniciar la gestión de esta meta, me orientó y compartió su experiencia y sabiduría desde el inicio hasta el final de este proceso.

A mi gran y querida jefa Ana Sofía Rodríguez, excepcional profesional y ser humano, quien sin conocerme, apostó por mí e hizo posible que viviera esta experiencia laboral, hasta ahora, la más desafiante y satisfactoria de mi vida profesional, gracias a su confianza y respaldo permanente a mi trabajo, permitió que floreciera profesionalmente.

A mis profesores, especialmente a la profesora Carolina Albornoz quien me dio una nueva oportunidad, reabriendo la puerta para continuar luchando por esta meta, así como la profesora Rosa Cusipuma, quien evidenció una vez más su vocación como excelente maestra, me motivó y ayudó a volver a emprender este gran reto. A mi asesora Lisabel Cabrera por sus enseñanzas, motivación, dedicación, cariño y apoyo permanente. A mis informantes Iris Tinoco y Abel Santibañez, por las enseñanzas, orientaciones y apoyo en este proceso importante de mi vida.

Gracias infinitas a cada uno de los que aquí menciono, porque me han ayudado a terminar de escribir esta historia después del punto seguido que había dejado, hasta poner el punto final y por fin obtener mi licenciatura en Comunicación Social.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Índice de Tablas	6
Índice de Figuras	6
Abreviaturas	7
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO I	10
EL QUEHACER PROFESIONAL	10
1.1 Identificación	10
1.2 Organización donde se realizó la experiencia	16
1.3 Objetivos	23
1.4 Público objetivo	25
1.5 Estrategias de trabajo	26
CAPÍTULO II	37
SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA	37
2.1 Objeto de sistematización	37
2.2 Objetivos de la sistematización	38
2.3 Espacio temporal	38
2.4 Ejes de la sistematización de la experiencia	39
CAPÍTULO III	42
MARCO DE REFERENCIA DE LA SISTEMATIZACIÓN	42
3.1 Política social en alimentación escolar	42
3.2 Comunicación y desarrollo	48
3.3 Gestión de programas y proyectos sociales	52
3.4 Monitoreo social	55
3.5 Promoción social	58
3.6 La comunicación participativa	60
CAPÍTULO IV	62

METODOLOGÍA DE LA SISTEMATIZACIÓN	62
4.1 Instrumentos y técnicas empleadas	63
CAPITULO V	65
RESULTADOS DE LA SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL.....	65
5.1 Presentación	65
5.1.1 Promoción del monitoreo social.....	65
5.1.2 Implementación de los mecanismos de monitoreo social	74
5.1.3 La gestión de la evidencia del monitoreo social.....	85
5.1.4 Atención y seguimiento de las denuncias, quejas y reclamos	86
5.2 Contextos de la experiencia.....	88
5.3 Análisis de la experiencia	94
CAPÍTULO VI	104
BALANCE DE LA EXPERIENCIA.....	104
6.1 Lecciones aprendidas.....	104
6.2 Aportes	107
A nivel teórico-conceptual.....	107
A nivel profesional	107
A nivel social.....	108
6.3 Hallazgos.....	109
BIBLIOGRAFÍA.....	118
ANEXOS	121

Índice de Tablas

Tabla N.º 01. Participantes en el taller macrorregional de capacitación a comités del proceso de Compra.....	65
Tabla N.º 02. Participantes de talleres macrorregionales de intercambio de experiencias exitosas de los CAE	68
Tabla N.º 03. Participantes y procedencia en el encuentro nacional de los CAE	69
Tabla N.º 04. Participantes por UT en capacitación sobre monitoreo social	71
Tabla N.º 05. Relación de convenios y aspectos básicos	74
Tabla N.º 06. Cronograma de presentación de convenios ante los CODECO en Cajamarca.....	77
Tabla N.º 07. Los CODECO con comités de vigilancia en La Encañada Cajamarca.....	77
Tabla N.º 08. Participantes en el taller nacional de intercambio de experiencias de vigilancia social	82
Tabla N.º 09. Participantes en el taller nacional de evaluación de mecanismos de monitoreo social	83

Índice de Figuras

Figura N.º 01. Estructura básica de Qali Warma	19
Figura N.º 02. Estrategia de supervisión Interna y externa del Programa.....	20
Figura N.º 03. Objetivos del Componente de Monitoreo Social	24

Abreviaturas

CAE: Comité de Alimentación Escolar.

Codeco: Consejo para el Desarrollo Comunitario.

CTVC: Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana.

DGDCPS: Dirección General de Descentralización y Coordinación de Programas Sociales.

DQR: Denuncias, quejas y reclamos.

Foncodes: Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social.

IIEE: Instituciones educativas.

MCLCP: Mesa de Concertación de Lucha contra la Pobreza.

MOP: Manual de Operaciones del Programa.

MIDIS: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

ONG: Organismo No Gubernamental.

PNAEQW: Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Pronaa: Programa Nacional de Asistencia Alimentaria.

UT: Unidad Territorial.

INTRODUCCIÓN

Las experiencias que vamos adquiriendo en el transcurrir de nuestras vidas, en cada uno de los aspectos de esta, pueden tener diferentes grados de significancia. El grado que le otorguemos dependerá principalmente del tiempo en el que estas ocurran, los intereses y objetivos de cada quien.

El presente informe profesional sistematiza la experiencia de gestión del componente de monitoreo social del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, correspondiente al periodo de enero a diciembre del 2013, año en que se inicia la implementación del Programa.

Este informe consta de seis capítulos en el que se da a conocer la experiencia profesional de cómo una comunicadora social, a partir de su experticia, asume el reto de gestionar el monitoreo de un programa social que llega a millones de niños y niñas a nivel nacional.

La estructura que se plantea responde a las indicaciones actualizadas que ha sido planteada por la Escuela Profesional de Comunicación Social de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos para optar el Título Profesional de Licenciada en Comunicación Social.

En el capítulo uno se explica sobre el quehacer profesional; es decir, se identifica la práctica profesional, las funciones realizadas en el marco del Programa, los objetivos que demandó el quehacer profesional. Asimismo, se resalta los actores sociales, que reemplazan a la figura de público objetivo, por la naturaleza de la experiencia, así como las estrategias de trabajo que se implementaron.

El capítulo dos trata sobre la sistematización de la experiencia. En este momento, se define el objeto de sistematización, los objetivos, se precisa el espacio temporal y los ejes de sistematización, resaltando aquí el aporte de la

experiencia como modelo para ser implementada en todas las intervenciones del Estado.

El capítulo tres resalta cinco temas centrales como marco de referencia de la sistematización. Los ejes de sistematización giran sobre política social y la alimentación escolar; comunicación y desarrollo; gestión de los programas y proyectos sociales desde el enfoque de la gerencia social; el monitoreo social, su significado y sus implicancias, y la promoción social y participación comunitaria.

En el capítulo cuatro se plantea la metodología de sistematización utilizada, desde los inicios de la práctica.

En el capítulo cinco se da cuenta de los resultados de la experiencia profesional. Está organizado por las líneas de acción que implementó el componente de monitoreo social, resaltando aquellas más importantes que se obtuvieron durante su desarrollo. Otro tema relevante es la reflexión que se hizo después del análisis del contexto en el cual se desarrolló la experiencia.

Las lecciones aprendidas se plasman en el capítulo seis. Estas nacen a partir del análisis y reflexión sobre los aciertos y desaciertos obtenidos antes, durante y después de vivida la experiencia. El resultado de esta meditación será parte del aporte para repetir experiencias positivas y descartar las negativas.

CAPÍTULO I

EL QUEHACER PROFESIONAL

1.1 Identificación

El presente informe profesional: “La comunicación en la gestión del monitoreo social de un programa de alimentación escolar. Caso: Qali Warma”, plasma la experiencia vivida en el diseño, implementación y evaluación de los mecanismos de monitoreo social del Programa en mención, en la primera etapa de su funcionamiento, donde la autora se desempeñó como coordinadora del componente durante el año 2013.

El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma es uno de los ahora cinco programas sociales adscritos al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), los cuales son Foncodes, Pensión 65, Cuna Más, Juntos y País. Este último programa fue creado en el 2014. Cabe mencionar que el MIDIS es nominado como el rector de la política social del país.

Qali Warma, vocablo quechua que significa “niño, niña vigoroso (a)”, nació el 31 de mayo del 2012, cuando el Programa Nacional de Asistencia Alimentaria Pronaa fue cerrado por presentar, entre otros motivos, elevados niveles de corrupción.

Qali Warma no fue concebido como un programa temporal, sino por el contrario, como un programa universal para garantizar el derecho a la alimentación escolar en el Perú. Su diseño y puesta en marcha se realizaron en plazos muy cortos: en solo nueve meses. Fue toda una hazaña.

Desde su creación, Qali Warma se concibió como un programa universal de implementación progresiva, que en 2016 debía atender a toda la población escolar de los niveles inicial y primaria de las instituciones educativas públicas del país. (Romero, Riva y Benites, 2016, p. 12).

El propósito de Qali Warma es brindar un servicio alimentario de calidad a los niños y niñas desde los tres años de edad del nivel inicial y primaria de las instituciones educativas públicas, adecuado a los hábitos de consumo locales, cogestionado con la comunidad, sostenible y saludable. Sus objetivos: contribuir a mejorar su atención en clase, favorecer su permanencia en las escuelas y promover en ellos mejores hábitos de alimentación.

Operativamente, Qali Warma funcionaba a nivel nacional en los 24 departamentos del país y la provincia constitucional del Callao, a través de 27 Unidades Territoriales (UT), las cuales estaban orientadas a ejecutar actividades del proceso de la gestión del servicio de alimentación, en coordinación con las unidades técnicas, de apoyo y de asesoramiento.

En la sede central del Programa existían tres unidades técnicas: Supervisión y Monitoreo; Prestaciones, y Transferencia y Rendición de Cuentas. Asimismo, se contaba como unidades de asesoría las siguientes: Administración; Comunicación e Imagen Institucional; Planeamiento y Presupuesto, y Asesoría Jurídica.

La implementación de Qali Warma fue una experiencia novedosa, con un modelo de cogestión que involucraba la participación de los diferentes actores de la comunidad educativa, sector público, sector privado y sociedad civil. Logró institucionalizar mecanismos para garantizar procesos de compra eficaces y transparentes, optimizar la supervisión y monitoreo de la ejecución del servicio alimentario, fortalecer la operatividad del programa en la sede central y en sus unidades territoriales, aún con las carencias administrativas propias en su etapa inicial.

Los cuatro componentes de la Unidad de Supervisión y Monitoreo eran: Monitoreo Social, Control de Calidad, Gestión de la Información, y Supervisión y Monitoreo.

El componente de control de calidad estuvo orientado a elaborar los lineamientos, protocolos y supervisar el control de calidad de los alimentos que realizaban las UT, en toda la cadena, desde su producción o compra hasta su traslado y entrega antes de su consumo.

Por su lado, el componente de supervisión y monitoreo estaba encargado de elaborar lineamientos, protocolos y supervisar la cadena, a partir de la recepción de los alimentos hasta su consumo. A su vez el componente de gestión de la información, manejaba y actualizaba la información de los usuarios a nivel nacional.

El componente de monitoreo social, se encargó de diseñar, implementar y evaluar los mecanismos de monitoreo social principalmente para dos de los tres procesos del Programa: la veeduría social para el proceso de compra y la vigilancia social para la gestión del servicio alimentario.

La gestión de este componente resultó un gran reto profesional que demandó la creación de conceptos, estrategias, instrumentos y más, teniendo como uno de los enfoques transversales, el enfoque participativo.

De esta forma, en el marco del mecanismo veeduría del proceso de compra, uno de los primeros instrumentos para su implementación fue el protocolo de veeduría, del cual recibí su versión inicial. Este primer instrumento fue trabajado de manera participativa con uno de los actores claves de la sociedad civil: la MCLCP, reconocida por normativa. A partir de allí, se inició el diseño y construcción de manera participativa de los mecanismos de monitoreo social del programa, teniendo como base los lineamientos establecidos en los documentos normativos.

El protocolo de veeduría social fue el primer instrumento que obtuvo resolución directoral. De esa manera quedaron formalizados los procedimientos para la implementación del mecanismo de monitoreo social en el proceso de compra, donde además se estableció el rol de los actores participantes.

Este instrumento permitió velar por el cumplimiento de lo establecido en el Manual de Compra del Programa, respecto a las etapas, plazos, participación y cumplimiento de funciones de parte de los miembros de los comités de compra. Así como en el marco de su accionar, los veedores, dieron a conocer las alertas, resultados y recomendaciones.

Asimismo, se estableció un protocolo de veeduría social que permitió: i) verificar el cumplimiento de los procedimientos formales establecidos para el proceso de compra en el Manual de compra; ii) verificar el cumplimiento de las etapas y plazos del proceso de compra; iii) identificar la participación de los miembros del CC y el cumplimiento de sus funciones; iv) reportar a Qali Warma las alertas; y v) remitir al programa los resultados y las recomendaciones de la veeduría. (Romero et al., 2016, p. 58)

El mecanismo de monitoreo social que se definió para el proceso de gestión del servicio alimentario fue la vigilancia social, la cual, inicialmente, se planteó que fuera desarrollada por los actores establecidos por normativa: la MCLCP, el CTVC y las UGEL. Progresivamente, se fueron incorporando otros actores organizados de las diferentes localidades, además de los CAE.

A través de la vigilancia social en la gestión del servicio alimentario, se buscaba identificar que los alimentos que se entregaban cumplieran con dos criterios principales: cantidad y calidad. Así también, validar la aceptabilidad de los alimentos de parte de los usuarios y finalmente identificar la participación y los niveles de conocimiento de los miembros de los CAE.

El monitoreo social dentro de la gestión del servicio a través de los CAE y otras organizaciones permitió: i) verificar periódicamente que los alimentos se entregaran cumpliendo los criterios de calidad y cantidad; ii) verificar periódicamente que los alimentos fueran aceptados por los usuarios; iii) observar la participación y el nivel de capacitación de los miembros de los CAE; iv) reportar las alertas de manera inmediata; y v) remitir al programa los resultados y las recomendaciones del monitoreo social. (Romero et al., 2016, p. 58)

Para poner en marcha la vigilancia social en la gestión del servicio alimentario que se brindaba en las instituciones educativas, se diseñó un conjunto de herramientas, como las fichas rápidas para el recojo de información. Asimismo, se identificó a otras instituciones y organizaciones, además de la MCLCP y el CTVC, tales como CONFEAPAFAS, los Codeco de Cajamarca, gobiernos regionales y locales, y ONG, con quienes se

establecieron convenios de cooperación interinstitucional a fin de implementar este mecanismo de participación ciudadana. Cabe señalar que, para efectos de la sostenibilidad de la implementación de estos mecanismos, no se planteó generar nuevas organizaciones específicas que realicen esta labor; por el contrario, se buscó que las organizaciones más sólidas existentes en los diferentes niveles, nacionales, regionales, locales y comunales, puedan asumir esta acción, incorporándola como parte de sus funciones, reconociendo que ello contribuiría de forma directa en el desarrollo de su comunidad.

Para el otro proceso, el diseño de las recetas, se definió una herramienta puntual de recojo de información para evaluar la aceptabilidad de las recetas, por parte de los usuarios.

Como parte de la estrategia de monitoreo social, y con el objetivo de evaluar periódicamente la satisfacción de los niños y niñas respecto de los alimentos que recibían, la Unidad de Supervisión y Monitoreo diseñó la Encuesta de Aceptabilidad de las Raciones, herramienta lúdica dirigida a las y los usuarios del programa, desde el nivel inicial (a partir de los 3 años de edad) hasta sexto grado de primaria. (Romero et al., 2016, p. 58)

Por otro lado, en el marco del componente de monitoreo social, uno de los grandes retos que nos tocó asumir fue la atención y seguimiento de las denuncias, quejas y reclamos, las mismas que acuñamos con la denominación de DQR. Esta fue una ardua labor que significó una gran inversión de tiempo de parte de todo el equipo de trabajo, siendo que esta fue la etapa donde el programa tuvo la mayor cantidad de DQR de su historia, si comparamos a lo que existe en la actualidad. La razón principal de ello, además de ser la etapa inicial, creemos que fue el mismo contexto político del momento en el cual se vio inmerso el programa, siendo que el Pronaa fue extinguido y Qali Warma se hizo cargo de algunos de sus grupos de usuarios, además que grupos políticos que crearon y sostuvieron por dos décadas este programa, aun conociendo su ineficiencia total, se opusieron al funcionamiento de Qali Warma.

Mecanismo de denuncias, quejas o reclamos (DQR): en coordinación con la Oficina de Atención al Ciudadano del MIDIS, se implementó el uso de una línea 0800 para la atención de denuncias, quejas o reclamos de usuarios y ciudadanía en general. (Romero et al., 2016, p. 58)

Como bien se precisa en la cita anterior, este mecanismo fue trabajado inicialmente con la Oficina de Atención al Ciudadano del MIDIS. Seguidamente, el mismo programa tuvo que abrir una línea exclusiva para recepcionar las DQR, generándose así el área de atención al ciudadano del mismo programa.

En ese sentido, el propósito del componente de monitoreo social fue asegurar la participación de la sociedad civil y los(as) usuarios(as) finales en el monitoreo de la calidad y buena performance del programa, aportando en la transparencia, eficiencia y calidad. De esta forma, la presente experiencia se puede catalogar como *sui generis* en nuestro país, porque fue desde el mismo programa que se promovió la existencia e implementación de estos mecanismos de participación ciudadana: la vigilancia y la veeduría social. Siendo que, el monitoreo de los procesos de un programa del Estado, en su mayoría, es realizado por personal del programa y cuando se tiene monitoreo externo, este es promovido por las mismas instancias externas.

Cabe resaltar que los mecanismos de monitoreo social, al ser promovidos por el mismo programa, contaban con todas las facilidades para su implementación (información, capacitación, otros), lo que no ocurre cuando estas experiencias son promovidas por los actores externos, siendo que la cultura del monitoreo social, vigilancia, veeduría, aún es muy pobre en nuestro país. Es por ello que las instituciones sujetas de monitoreo externo se sienten observadas, vigiladas, controladas y muestran reticencia, lo que dificulta la puesta en marcha de estos mecanismos de participación ciudadana.

Otras de las características que marcaron los mecanismos de monitoreo social fueron el enfoque preventivo, a través del cual se identificaba y comunicaba las alertas (riesgos), y el enfoque propositivo, a través del cual se comunicaban las alternativas de solución (propuestas). De esta forma, los

mecanismos de monitoreo social se visualizan como un medio para optimizar el funcionamiento de un servicio que brinda el Estado y, a la vez, como un fin, dado que la participación ciudadana ejercida a través de estos mecanismos es considerada como un derecho y un deber que afianza la autonomía y libertad de las personas, en el marco del enfoque de desarrollo humano.

1.2 Organización donde se realizó la experiencia

La experiencia profesional fue desarrollada en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, perteneciente al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), creado el 20 de Octubre del 2011 a través de la Ley N.º 29792.

El MIDIS se convierte en el rector de la política social del país; por ello, se plantea la misión y visión:

Misión: Garantizar que las políticas y programas sociales de los diferentes sectores y niveles de gobierno actúen de manera coordinada y articulada para cerrar las brechas de acceso a servicios públicos universales de calidad y de acceso a las oportunidades que abre el crecimiento económico. El MIDIS nace para cambiar la inercia, la fragmentación y la desarticulación del Estado Peruano frente a la pobreza y la exclusión social y para concertar acciones conjuntas en los diferentes territorios del país, hacer seguimiento del cumplimiento de los acuerdos, evaluar los impactos que se generan y provocar aprendizajes conjuntos de manera de marcar el rumbo del Estado hacia un eficaz combate contra la pobreza. (MIDIS, s.f.)

Visión: El Perú ha erradicado la pobreza extrema y la desnutrición crónica infantil, y las niñas y niños de todo el territorio nacional reciben servicios universales de salud y educación de calidad. Por ello, el Perú celebra sus 200 años de independencia habiendo quebrado la histórica transmisión intergeneracional de la pobreza y la exclusión social. (MIDIS, s.f.)

Así también, define como objetivo principal:

Objetivo: Mejorar la calidad de vida de la población en situación de vulnerabilidad y pobreza, promover el ejercicio de sus derechos, el acceso a oportunidades y al desarrollo de sus propias capacidades. El MIDIS coordina y articula con las diversas entidades del sector público, el sector privado y la sociedad civil, fomentando que los programas sociales consigan sus metas lográndolo a través de una constante evaluación, potenciación, capacitación y trabajo coordinado entre sus gestores. (MIDIS, s.f.)

A partir del 2014, fueron seis los programas adscritos al MIDIS: Qali Warma, Foncodes, Pensión 65, Cuna Más, Juntos y País.

Desde sus inicios, el MIDIS tuvo una ardua y compleja labor, no solo por ser un ministerio nuevo, sino principalmente porque en el grupo de los programas adscritos estaba el Pronaa, caracterizado por diferentes vicios en sus procesos y elevados niveles de corrupción. De otro lado, al tener como parte de su misión el trabajo articulado y coordinado, demandó la revisión, evaluación y necesaria reorganización de sus programas.

En enero de 2012, el MIDIS inició un proceso de evaluación y reorganización de los cinco programas sociales que le habían sido adscritos, con el objetivo de examinar las prestaciones sociales brindadas por estos y adecuar su diseño, organización y objetivos a los lineamientos de este nuevo sector. Uno de los programas adscritos fue el Programa Nacional de Asistencia Alimentaria (Pronaa), que se encargaba, entre otras prestaciones, de brindar alimentación escolar a las niñas y niños de escuelas públicas en los niveles de inicial y primaria en el ámbito nacional. (Romero et al., 2016, p. 11)

Los indicios de los problemas del Pronaa ya se habían identificado y plasmado en un informe de la Defensoría del Pueblo. Como era de esperarse, la evaluación que realizó el MIDIS evidenció más elementos negativos del programa.

Como resultado de las evaluaciones, se evidenció que los problemas de diseño y gestión del Pronaa hacían imposible rediseñarlo, por lo que, en virtud de lo establecido en el Decreto Supremo N° 002-20012-MIDIS y en el marco de sus competencias, el MIDIS decidió declararlo en extinción, medida que fue aprobada mediante Decreto Supremo N° 007-MIDIS-2012. (Midis, GIZ, 2014, p. 54)

A la vez que el ministerio decidió extinguir el Pronaa, creó el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, que fue constituido mediante Decreto Supremo N.º 008-2012-MIDIS, el mismo que se encargaría de atender una parte de la población objetivo del Pronaa. Así, Qali Warma debía brindar alimentación escolar a las alumnas y alumnos de las instituciones educativas públicas del país de los niveles de inicial (a partir de los 3 años de edad) y primaria, contribuir a mejorar su atención en clase, favorecer su permanencia en las escuelas y promover en ellos mejores hábitos de alimentación.

Según el decreto supremo de creación del programa, Qali Warma debía operar con un modelo que incorporara la entrega de alimentos diversificados acorde con los hábitos de consumo de las niñas y niños en cada zona. (Romero et al., 2016, p. 11)

Qali Warma, basado en un modelo de cogestión, embanderando como modo de trabajo la articulación de la participación de actores, no fue propuesto como un programa temporal, sino por el contrario, ...se concibió como, un... programa universal de implementación progresiva, que en 2016 debía atender a toda la población escolar de los niveles inicial y primaria de las instituciones educativas públicas del país. (Romero et al, 2016, p. 12)

El diseño e implementación de Qali Warma se hizo en un tiempo récord, la necesidad así lo demandaba. Los hasta entonces beneficiarios, ahora reconocidos como usuarios, no podían esperar. De esta forma, mucho más sorprendente fue el número de usuarios que se logró cubrir en el primer año, superando todos los obstáculos administrativos, políticos y sociales que se presentaron en el camino.

A partir del momento de su creación, un equipo técnico del MIDIS inició el proceso de diseño y pre implementación del programa, el cual tomó alrededor de nueve meses. El primer día de las clases escolares de 2013, Qali Warma inició la prestación del servicio alimentario de manera progresiva. En su primer año, el programa llegó a atender a 2,7 millones de usuarios y usuarias en más de 48.000 instituciones educativas públicas en el ámbito nacional. (Romero et al., 2016, p. 12)

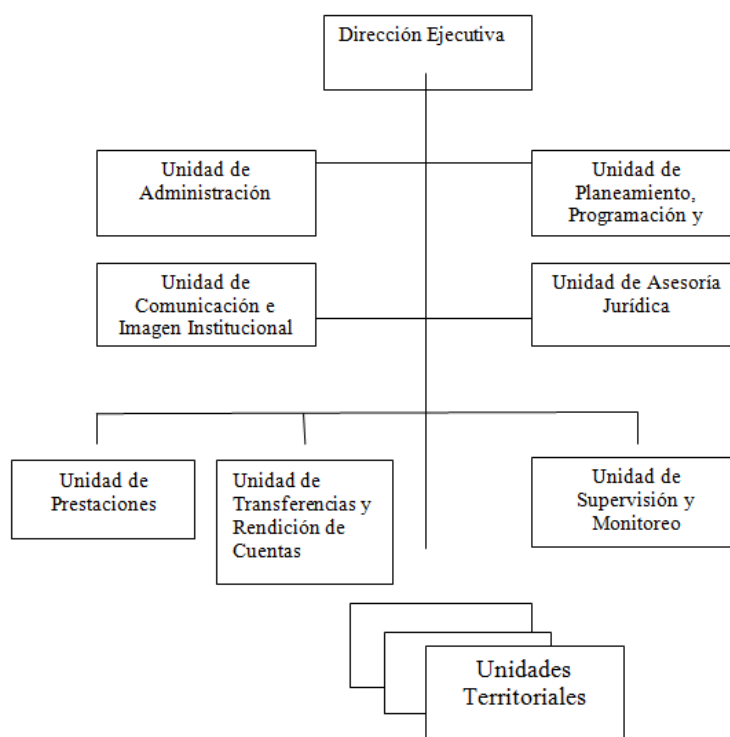
Para conocer más a fondo los lineamientos del programa, a continuación se señalan su misión y visión:

La misión de Qali Warma: Es un programa del MIDIS que brinda servicio alimentario con complemento educativo a niños y niñas matriculados en instituciones educativas públicas del nivel inicial y primaria, a fin de contribuir a mejorar la atención en clases, la asistencia escolar y los hábitos alimenticios, promoviendo la participación y la corresponsabilidad de la comunidad local.

Su visión: Ser un Programa Nacional de Alimentación Escolar eficiente, eficaz y articulado, que promueva el desarrollo humano a través del servicio alimentario de calidad en cogestión con la comunidad local.

Para hacer viable lo antes planteado, se requerían de los arreglos institucionales a nivel administrativo; por ello, como podemos observar en la figura N.º 01, la estructura inicial de Qali Warma era bastante sencilla, lo que permitió operar con mayor rapidez los procesos del programa.

Figura N.º 01.- Estructura básica de Qali Warma.



Fuente: MOP del PNAEQW.

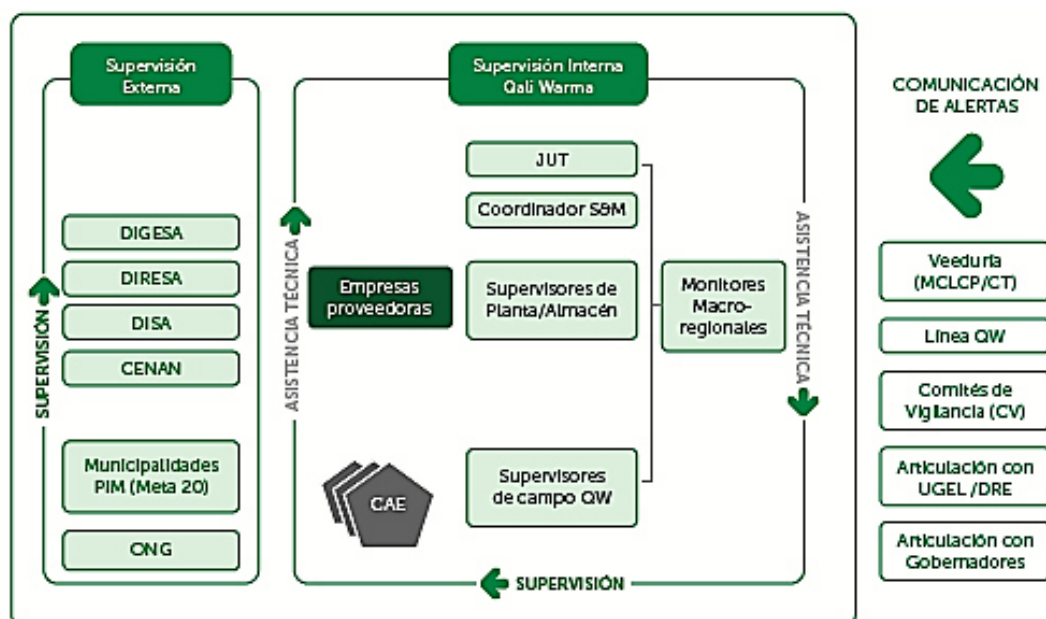
Como podemos observar en la Figura N.º 01, en la sede central del programa existían tres unidades técnicas: Supervisión y Monitoreo; Prestaciones, y Transferencia y Rendición de Cuentas. Además, como unidades de asesoría: Administración, Comunicación e Imagen Institucional, Planeamiento y Presupuesto, y Asesoría Jurídica.

Cabe destacar que al interior de la Unidad de Supervisión y Monitoreo se desarrolló el componente de monitoreo social.

Una de las estrategias principales que se definió en la Unidad de Supervisión y Monitoreo del programa fue definir la supervisión interna y a la vez la llamada supervisión externa, que fue realizada por actores e instancias externas al programa, tal como se puede ver en la Figura N.º 02.

Finalmente, un componente vital del diseño e implementación de un programa social, es la posibilidad de monitorear y supervisar la ejecución de este. Qali Warma incluyó dos estrategias de supervisión: supervisión interna y supervisión externa (Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma 2013). Por un lado, la supervisión interna estuvo a cargo del equipo técnico de Qali Warma, que realizó visitas de seguimiento a los CAE en todas las IIEE en el ámbito nacional, además de supervisar las plantas de los proveedores. Por otro lado, la supervisión externa fue encargada a los diferentes actores del programa, que realizaron un trabajo articulado con procedimientos preestablecidos, de modo que complementaran las acciones de supervisión interna. (Romero et al., 2016, p. 56)

Figura N.º 02.- Estrategia de supervisión interna y externa del programa.



Fuente: Crónica de una reforma desconocida.

En el gráfico anterior, podemos visualizar los actores que participaron en cada una de las estrategias que definió la Unidad de Supervisión y Monitoreo, destacando, a nivel de la supervisión interna, los especialistas de la Unidad de Supervisión y Monitoreo de la sede central, quienes debían de realizar salidas de campo trimestrales a las entonces 25 UT, con la finalidad de brindar asistencia técnica, siendo los responsables de analizar la información proporcionada por los monitores macrorregionales, personal de las unidades territoriales y otras unidades técnicas de la sede central de Qali Warma, así como por los actores externos involucrados.

En el gráfico anterior, podemos visualizar los actores que participaron en cada una de las estrategias que definió la Unidad de Supervisión y Monitoreo, destacando, a nivel de la supervisión interna, los especialistas de la Unidad de Supervisión y Monitoreo de la sede central, quienes debían de realizar salidas de campo trimestrales a las entonces 25 UT, con la finalidad de brindar asistencia técnica, siendo los responsables de analizar la información proporcionada por los monitores macrorregionales, personal de las unidades territoriales y otras unidades técnicas de la sede central de Qali Warma, así como por los actores externos involucrados.

Por otro lado, se tenía a los monitores macrorregionales, quienes estaban encargados de brindar asistencia técnica permanentes a las UT para las actividades de supervisión y monitoreo, seguimiento de los avances respecto a las metas planteadas, basadas en indicadores de producto y proceso del programa, y monitoreo de los planes de trabajo trimestrales de las UT. Cada monitor tenía un conjunto de regiones asignadas.

Las UT se encargaban, de manera directa, de la supervisión de la gestión del servicio alimentario de su jurisdicción, recojo de información en las instituciones educativas (IIEE) a través de los instrumentos elaborados, y asistencia técnica a los Comités de Alimentación Escolar (CAE). A la vez, eran responsables de generar información inmediata sobre situaciones de alerta en

las IIEE, seguimiento a las DQR, aplicación del test de aceptabilidad a los usuarios del programa y registro de la información recogida en campo en los aplicativos informáticos exclusivos del programa.

En cuanto a los CAE, se debía verificar el cumplimiento de los criterios establecidos por el programa para el adecuado servicio alimentario en la institución educativa, evaluación de la infraestructura y equipamiento, buenas prácticas de manipulación de alimentos y aceptabilidad de la ración.

En lo referido a las plantas y almacenes de proveedores, se debía identificar y priorizar la visita de aquellos establecimientos que requerían mayor seguimiento y control. Se conformaron equipos de control de calidad encabezados por un coordinador, quien debía consolidar los informes de las visitas con su respectivo sustento y enviarlos a la sede central.

Mientras que, en la supervisión externa, se destacó el rol preponderante que tuvieron los gobiernos locales, desde donde se generaron alertas sobre posibles situaciones de riesgo que podrían devenir en la alteración de la prestación o la calidad del servicio alimentario. De la misma forma, el Centro Nacional de Alimentación y Nutrición (CENAN) se unió a la supervisión externa y realizó visitas de inspección y evaluación basadas en la calidad de la ración en las plantas de procesamiento de alimentos de los proveedores, de las mismas formas en las IIEE que tenían la modalidad de servicio por gestión de productos, donde elaboraban los alimentos. Así también, se tuvo la participación de autoridades sanitarias como la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria (Digesa), Dirección Regional de Salud (Diresa) y la Dirección de Salud (Disa), quienes pusieron en marcha la vigilancia sanitaria a nivel de las plantas de procesamiento de alimentos, así como en los almacenes de productos. Como complemento de esta supervisión externa, el programa instaló una línea telefónica gratuita para que la ciudadanía comunicara sus inquietudes y reportara sus quejas.

Los mecanismos de monitoreo social fueron considerados como parte del sistema de monitoreo externo del programa, concibiéndose como mecanismos de participación ciudadana para mejorar los procesos de compra y gestión del servicio alimentario, entendiéndose el monitoreo social como el seguimiento a procesos por parte de diversos actores sociales.

1.3 Objetivos

Los objetivos del quehacer profesional están delineados en nuestro caso por las funciones de la Unidad de Supervisión y Monitoreo (USM), que están contenidos en el Manual de Operaciones del Programa (MOP).

La USM es la unidad técnica responsable de planificar, organizar y ejecutar los procesos vinculados con el seguimiento y control de corto, mediano y largo plazo sobre la gestión operativa realizada por el programa. También es responsable de proponer, implementar y supervisar los mecanismos de monitoreo social.

En ese sentido, la USM tiene como objetivo proponer oportunidades de mejora en la gestión y los procesos operativos, así como las medidas preventivas y correctivas que deban aplicarse a fin de coadyuvar al logro de los objetivos del programa.

Por su lado, el componente de monitoreo social, uno de los cuatro componentes de la USM del programa, parte de lo que se establece en el numeral II.2.8 del MOP, donde se especifican las funciones de la USM, precisando que también es responsable de proponer, implementar y supervisar los mecanismos de monitoreo social. De la misma forma, específicamente en la parte de funciones de la unidad, en el acápite e) se establece lo siguiente: “diseñar, proponer e implementar estrategias que incorporen el monitoreo social”.

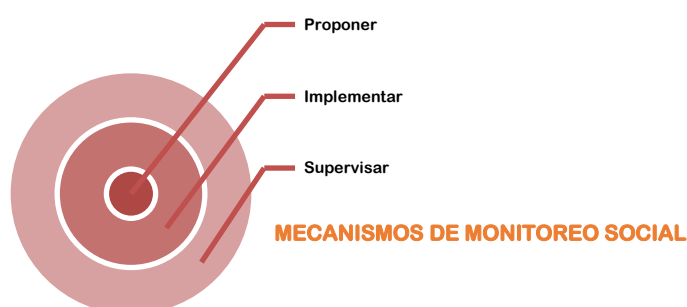
El monitoreo social, entendido como el seguimiento de los procesos y, en este caso en particular, concebido como el seguimiento de los procesos del programa, fue realizado por diversos actores sociales. De esta forma, son considerados como mecanismos de participación ciudadana: la veeduría para el proceso de compra y la vigilancia social en la gestión del servicio alimentario.

El propósito del monitoreo social es asegurar la participación de la sociedad civil y los(as) usuarios(as) finales en el monitoreo de la calidad y buena performance del programa, teniendo como objetivo el contribuir en la transparencia, eficiencia, calidad y sostenibilidad de los procesos del programa.

En este marco, se definen los siguientes objetivos específicos del componente de monitoreo social, como podemos observar en la Figura N.º 03:

- Diseñar de forma participativa y proponer los mecanismos de monitoreo social para dos procesos del programa: Compra y Gestión del Servicio Alimentario.
- Implementar y validar los mecanismos de monitoreo social en las veintisiete unidades territoriales donde interviene el programa, con la participación de instituciones públicas y privadas con experiencia en monitoreo social.
- Supervisar y brindar la asistencia técnica en la implementación de los mecanismos de monitoreo social del programa.

Figura N.º 03.- Objetivos del Componente de Monitoreo Social.



Fuente: Plan de trabajo de monitoreo social 2013.

Así, se reafirma la apuesta de Qali Warma de desarrollar una gestión transparente y promover la participación activa, con un enfoque preventivo y propositivo que contribuya en la mejora de la prestación del servicio alimentario, en el marco del modelo de cogestión, donde la población usuaria pueda identificar y dar alternativas de solución frente a posibles problemas. En tal sentido, se considera que el éxito del programa depende de manera importante de la capacidad para responder a las necesidades de los(as) usuarios(as). Para ello, asume la responsabilidad de recoger la perspectiva del usuario(a), impulsar y capacitar a actores e instancias a cargo del monitoreo social y establecer mecanismos y plazos de respuesta a los hallazgos encontrados.

1.4 Público objetivo

En este acápite, por el tipo de experiencia presentada, vamos a usar el término actor social y actor político.

Los actores se dividen de la siguiente forma: actores directos y actores indirectos.

Los actores directos son aquellos con quienes se tiene la interrelación a través de los mecanismos de monitoreo social:

- La sociedad civil organizada y no organizada, en diferentes niveles: nacional, regional, local y comunal. De acuerdo a la normativa, por parte de la sociedad civil organizada se encuentran las instituciones que conforman la Mesa de Concertación de Lucha Contra la Pobreza (MCLCP) a nivel nacional y los integrantes del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana (CTVC) de catorce regiones. Por otro lado, se tiene a las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) a nivel nacional.
- Usuarios finales del programa.

- Comités de Alimentación Escolar.
- Los integrantes de los 111 comités de compra a nivel nacional, integrados por gobernadores, representantes de la Municipalidad (Gerencia de Desarrollo Social), representante de la red de salud y padres o madres de familia.
- Comités de Desarrollo Comunal (Codeco).

Los actores indirectos son aquellos actores quienes, por la naturaleza de sus funciones, requieren información:

- La Dirección de Seguimiento y Evaluación del MIDIS.
- Los actores políticos: congresistas, presidente de la República, ministros.

1.5 Estrategias de trabajo

Las estrategias de trabajo se definieron partiendo de los siguientes objetivos planteados:

- Diseñar de forma participativa y proponer los mecanismos de monitoreo social para dos procesos del programa: compra y gestión del servicio alimentario.
- Implementar y validar los mecanismos de monitoreo social en las veintisiete unidades territoriales donde interviene el programa, con la participación de instituciones públicas y privadas con experiencia en monitoreo social.

- Supervisar y brindar la asistencia técnica en la implementación de los mecanismos de monitoreo social del programa.

Para lograr los objetivos propuestos, inicialmente se plantearon tres líneas de trabajo: promoción del monitoreo social, implementación de los mecanismos de monitoreo social y gestión de la evidencia del monitoreo social. Además, desde la dirección del programa se tuvo la necesidad de asignar una cuarta línea de acción: la identificación y seguimiento de las denuncias, quejas y reclamos (DQR).

En este marco de las líneas de acción se plantearon y desarrollaron las estrategias del componente de monitoreo social. Las primeras tres estrategias de trabajo estaban definidas desde el inicio del funcionamiento del programa, respondiendo a lo establecido en la normativa hasta entonces aprobada (Manual de Operaciones y el Decreto de creación del programa). Mientras que las otras tres estrategias fueron identificadas en la primera etapa del funcionamiento del programa, a partir del conocimiento real de la dinámica de las regiones e instituciones con las cuales necesitábamos relacionarnos.

Las estrategias:

Las primeras tres estrategias de trabajo del componente de monitoreo social estaban definidas desde el inicio del funcionamiento del programa, respondiendo a lo establecido en la normativa hasta entonces aprobada, tal es el Manual de Operaciones del Programa y el mismo Decreto de creación.

Las otras tres estrategias fueron identificadas e implementadas en la primera etapa de funcionamiento, a partir del conocimiento de la dinámica de las regiones e instituciones con las cuales necesitábamos relacionarnos.

1. Diseñar, implementar y evaluar, de manera participativa, los mecanismos e instrumentos de monitoreo social con los actores sociales

A través de la implementación de esta estrategia se busca generar procesos de empoderamiento con respecto a los mecanismos de monitoreo social, en los diferentes niveles y en los diferentes procesos, de parte de quienes ejercen la veeduría y vigilancia social.

De esta forma, también se evidencia el enfoque participativo del programa, que se convierte en un enfoque esencial puesto que el modelo del mismo se basa en la cogestión.

2. Establecer las relaciones de cooperación con instituciones con experiencia en monitoreo social

Esta estrategia consiste en el establecimiento y fortalecimiento constante de las relaciones con las instituciones que ejercen la veeduría y vigilancia social, enfatizando en aquellas que están reconocidas por normativa del programa.

De esta forma, se tienen a las siguientes: la Mesa de Concertación para la Lucha Contra la Pobreza (MCLCP) y el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana (CTVC).

Por otro lado, también se prevé establecer la misma relación con otras instituciones claves que se identifiquen a través del mapeo de actores.

3. Fortalecer capacidades locales existentes en vigilancia social

Esta estrategia se basa en, una vez identificadas las organizaciones e instituciones que realizan vigilancia o que pueden realizarla, esto en diferentes niveles (nacional, regional, provincial, distrital y comunal), se hace necesario que se trabaje con las mismas, planteando que, en caso no tengan como rol o función la vigilancia social, invitarlos a que puedan incorporarla como una nueva función, evidenciando todos los beneficios que para el desarrollo de la comunidad significan.

En caso se promuevan algunos grupos impulsores para trabajar la vigilancia, la orientación es poder enlazar estos grupos con las organizaciones e instituciones existentes. De esta forma se garantiza su sostenibilidad.

4. Establecer los convenios de cooperación para la implementación de pilotos de monitoreo social con gobiernos locales y ONG

Establecer convenios de cooperación interinstitucional se presenta como uno de los instrumentos importantes para hacer viables y sostenibles los procesos que impulsa el programa.

En tal sentido, para efectos de fortalecer e implementar los mecanismos de monitoreo social con diferentes tipos de actores, se proponen y firman los convenios de cooperación interinstitucional en diferentes niveles.

5. Reconocimiento del desempeño de los actores que realizan el monitoreo social

Con esta estrategia se busca definir un conjunto de acciones que sirvan como reconocimiento hacia los actores que realizan el monitoreo social. De esta forma, entre uno de los principales reconocimientos que se ha

considerado están las reuniones de intercambio de experiencias entre los actores que realizan el monitoreo social y que tengan un mejor desempeño, determinándose, para ello, periodos de evaluación, de acuerdo a indicadores de desempeño que se planteen.

6. Difundir los resultados de la implementación de los mecanismos de monitoreo social

Con la implementación de esta estrategia se da la retroalimentación hacia quienes ejercieron la veeduría y/o vigilancia social, así también a quienes forman parte del proceso y a la ciudadanía en general, evidenciando la transparencia de los procesos del programa. De igual forma, a través de esta estrategia se hace un reconocimiento público a quienes ejercen la veeduría y/o vigilancia social al trabajo y esfuerzo desarrollado, tanto a las instituciones como a las mismas personas. Inicialmente, la difusión de los resultados del monitoreo social se realizará en los propios espacios, a nivel comunal, local, regional; seguidamente, estos resultados podrán ser difundidos a través de medios masivos como la página web del programa. De la misma forma, desde las unidades territoriales se deberá gestionar la difusión de estos resultados en los medios de comunicación local.

En el caso de las instituciones educativas, estos resultados se podrán difundir a través de paneles informativos instalados en las mismas instituciones educativas, así como en las reuniones de padres de familia y de la comunidad, si se da el caso.

Se destacará la difusión de aquellos aportes que hayan contribuido en la mejora de los procesos del programa.

Para la puesta en marcha de estas propuestas se necesitó realizar las siguientes funciones como coordinadora del componente de monitoreo social:

- Alineamiento estratégico. Se formularon los lineamientos estratégicos del componente de monitoreo social. La base para el desarrollo de esta función fue el MOP. Asimismo, se realizó la revisión y aportes a un documento inicial sobre monitoreo social del Banco Mundial, en el cual se recopiló información de experiencias de monitoreo social a nivel de otros países de Latinoamérica. Así también, esta actividad demandó la revisión de normativas generales del ministerio y específicas del programa. A partir de ello, se formularon los lineamientos estratégicos que orientaron el quehacer del componente.
- Definición de las líneas de acción del componente de monitoreo social. La actividad anterior permitió identificar las líneas de acción necesarias para el funcionamiento del componente de monitoreo social, las mismas que fueron presentadas a la entonces jefa de la USM y, seguidamente, aprobadas, quedando así las tres líneas de acción: promoción, implementación de los mecanismos y gestión de la evidencia del monitoreo social. Estas tres líneas, como parte de un proceso cíclico, deberían generar un proceso de círculo virtuoso que se inicia con la promoción del monitoreo social, la cual busca fortalecer la cultura de la participación ciudadana así como captar más y nuevos actores; luego, la implementación de los mecanismos de monitoreo social y, finalmente, se cierra con la gestión de la evidencia de los resultados del monitoreo social, que debe permitir hacer uso de los resultados del monitoreo para la toma de decisiones en la mejora de los procesos del programa.
- Asistencia técnica a los equipos de las unidades territoriales (UT) a nivel nacional para la implementación de los lineamientos estratégicos de monitoreo social. Esta actividad se desarrolló de manera permanente y se tuvo como soporte al equipo multidisciplinario de monitoreo social que, en el último trimestre del año, estuvo formado por diez profesionales.

La asistencia técnica inicialmente se brindó de forma directa a los jefes de las UT. Sin embargo, conforme pasó el tiempo y crecieron los equipos de las unidades territoriales, se fue orientando a los monitores de supervisión. Recién en la última etapa, cuando se hizo posible la contratación de especialistas de monitoreo social en algunas UT, se brindó la asistencia técnica directa a estos especialistas.

- Diseño e implementación de los instrumentos de gestión del componente. Se diseñó un conjunto de instrumentos para la gestión del componente, los mismos que fueron revisados y aprobados por la jefa de la Unidad.
- Asistencia técnica y supervisión al equipo de monitoreo social de la sede central. Esta actividad se desarrolló de manera permanente al equipo multidisciplinario, que en la última etapa estuvo formado por diez profesionales de carreras como Antropología, Sociología, Negocios Internacionales, Comunicación, Administración y Enfermería. La asistencia técnica se brindó de manera interpersonal y en equipo durante las reuniones de trabajo periódicas. La asistencia se dio de manera equitativa, partiendo de la información base de la supervisión, la cual permitía identificar elementos del desempeño de cada uno de los integrantes del equipo. Esta información además servía como insumo para el área de Administración y Recursos Humanos, a fin de definir la continuidad de la contratación de los profesionales del equipo.
- Diseño y elaboración de propuestas de proyectos varios para presentar a diferentes instituciones. Esta función comprendió la elaboración de dos propuestas de proyectos pilotos para la empresa Telefónica del Perú que incorporaban el uso de tecnologías de la información y la viabilización de la participación de los usuarios finales en el monitoreo social.
- Diseño y revisión de la propuesta del Plan de Promoción del Monitoreo Social. Se brindó los lineamientos para el diseño del plan, que fue elaborado conjuntamente con una de las integrantes del componente, se

definió los públicos, objetivos y estrategias. Finalmente, se planteó un plan de trabajo y mensajes claves.

A continuación, las estrategias que se plantearon en el plan de la línea de acción de promoción del monitoreo social:

Estrategias

Considerando los objetivos y los diferentes niveles de participación de los actores sociales, se plantean tres estrategias, a partir de las cuales se definen un conjunto de actividades:

- 1. Estrategia de fortalecimiento.** Se consideran actividades que contribuyan a un mayor conocimiento sobre el adecuado desarrollo de los mecanismos del monitoreo social, principalmente, entre los agentes o comités que vienen realizando la veeduría o vigilancia social. Las actividades de esta estrategia son sumamente importantes porque de estas dependerá el buen desempeño de los monitores. Por ejemplo: campañas informativas sobre vigilancia y veeduría orientadas a los agentes o comités que realizan el monitoreo social.

- 2. Estrategia de motivación.** Se considera la ejecución de actividades que contribuyan a despertar una mayor aceptación, apoyo y participación en la labor de monitoreo social entre las personas, organizaciones o instituciones que aún no están involucradas. Por ejemplo: campañas de sensibilización sobre la importancia y beneficios del monitoreo social dirigidas a potenciales agentes y actores sociales de Qali Warma. Se utilizarán estrategias de comunicación para sensibilizar a la población usuaria de los servicios, población general y autoridades, utilizando materiales adecuados a la población objetivo, como spots, afiches y dípticos.

3. Estrategia de sostenimiento. Se consideran actividades que contribuyan a generar mejores condiciones para desarrollar una adecuada labor de monitoreo social. Incluye actividades de gestión.

- Diseño, monitoreo de la implementación y evaluación de mecanismos de monitoreo social de manera participativa con actores de la sociedad civil que ejercen el rol de veedores. Para poner en marcha esta función, se realizó un conjunto de actividades iniciales como la revisión y aportes al documento del Banco Mundial sobre mecanismos de monitoreo social. Sobre la implementación de los mecanismos, se realizó el monitoreo a nivel nacional a través de los equipos de las UT y se recopiló los resultados de los mismos. Sobre la evaluación de los mecanismos, se diseñó y ejecutó talleres nacionales con la participación de actores sociales pertenecientes a las tres instancias reconocidas como veedoras según normativa.
- Diseño de protocolos e instrumentos de manera consensuada y participativa para la implementación de los mecanismos de monitoreo social y su aprobación a través de resoluciones directorales. Para esto, se realizaron reuniones específicas para la revisión de los protocolos e instrumentos y se recogieron aportes de los veedores. Paralelamente, se recibieron las orientaciones de la Unidad de Asesoría Jurídica de Qali Warma a fin de cumplir con todos los aspectos necesarios para su elevación a la jefatura y su posterior aprobación por resolución jefatural.

Asimismo, como parte del proceso de diseño del programa, se estableció un protocolo de veeduría social que establecía el mecanismo y las herramientas que permitieran asegurar un proceso de compra transparente. Se contempló que la Mesa de Concertación para la Lucha Contra la Pobreza (MCLCP), el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana de los Programas Sociales del MIDIS y la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) se encargaran de vigilar el proceso de compra. (Romero et al., 2016, p.33)

- Diseño de instrumentos para el recojo, organización y seguimiento de la información de las denuncias, quejas y reclamos (DQR). El diseño de los instrumentos para el recojo de las DQR se inició la primera semana de

prestación del servicio del año 2013, cuando el presidente de la Apafa de una institución educativa del distrito limeño de San Juan de Lurigancho, se comunicó vía telefónica con el programa y se quejó de manera alterada porque a la fecha los desayunos no habían llegado a dicha institución. El señor argumentó que era un derecho recibir los alimentos y que se estaba afectando el bienestar de los niños. Además, manifestó que los padres, confiados en la provisión por parte del programa, habían enviado a sus hijos sin tomar desayuno.

En ese momento, se prendieron las luces de alerta de la USM, que inmediatamente solicitó el reporte de la distribución de los desayunos a la UT de Lima Metropolitana. Hasta entonces no existía ningún protocolo de atención; sin embargo, se escuchó atentamente la queja del usuario, se le agradeció por comunicar la situación y se estableció el compromiso de devolverle la llamada en un tiempo breve.

Así fue como se inició la elaboración de los protocolos, los instrumentos de recojo de información y el seguimiento de las DQR. Luego de ello, se establecieron coordinaciones con los diferentes componentes de la unidad, así como con otras unidades del programa con las cuales podía estar relacionada la DQR. La unidad con la cual se estableció permanente trabajo para este tema fue la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional.

Por otro lado, fueron apareciendo diferentes DQR, unas más graves que otras, siendo las más duras aquellas relacionadas con la afectación de la salud. De igual forma, fueron llegando las solicitudes de parte de congresistas, sobre todo de la oposición al gobierno. Así también, se solicitó en varias oportunidades que la ministra exponga sobre estos temas a las comisiones y al Pleno del Congreso. Para ello, el equipo elaboraba informes detallados respecto a cada caso de DQR.

- Elaboración de informes técnicos periódicos. La elaboración de estos informes eran a solicitud del jefe de la Unidad de Supervisión y Monitoreo, con la finalidad de dar cuenta de los avances y dificultades en la gestión del componente.
- Representación institucional en coordinaciones con instituciones cooperantes: Banco Mundial (BM), Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), entre otras. Las instancias cooperantes aportaban con financiamiento específico para el componente de monitoreo social. Por ejemplo, se realizaban reuniones periódicas con el representante en el Perú del Banco Mundial; además, se establecían reuniones vía Skype con sus representantes de la sede central en las cuales participaban la jefa de la unidad y asesoras de dirección. De igual forma, con el BM se trabajó la consultoría de diseño de los mecanismos de monitoreo social para las distintas etapas de la cadena de provisión del servicio. Gracias a ello, se elaboró el documento respectivo, el mismo que fue revisado constantemente, según los avances, y ajustado de forma conjunta.

En el caso del PNUD, se establecieron solo dos reuniones en las que el equipo del Perú especificó los fondos que tenía disponibles y el tipo de actividades que podían financiar. Así, se propuso elaborar Términos de Referencia para la elaboración del mapeo de actores a los cinco niveles: nacional, regional, provincial, distrital y comunal.

CAPÍTULO II

SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA

2.1 Objeto de sistematización

La presente sistematización plasma los diferentes aspectos del diseño, implementación y evaluación de los mecanismos de monitoreo social del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma en el año 2013, etapa inicial de su funcionamiento.

Los principales criterios que justifican la sistematización son:

- La relevancia para la sociedad de la presente experiencia de monitoreo social, concebida como un mecanismo de participación ciudadana en pleno, radica sobre todo en la necesidad de fortalecer esta práctica tan necesaria para mejorar el funcionamiento de programas e intervenciones desde el Estado, las mismas que contribuyan al desarrollo humano de nuestro país.
- Al ser este un mecanismo viable que puede mostrar resultados, se puede convertir en un modelo a seguir para diferentes servicios que brinda el Estado, teniendo como enfoque la participación ciudadana activa y proactiva que contribuya en la mejora continua de los procesos.
- A nivel nacional, se destaca como una experiencia *sui generis* porque este tipo de experiencia, donde se realiza el monitoreo a procesos del funcionamiento de un programa, es promovido usualmente por instituciones externas o sociedad civil organizada y no por las mismas instituciones sujetas del monitoreo.

- El monitoreo social como una forma de poner en práctica la cogestión con los usuarios finales y la sociedad civil comprometida.
- Validar los mecanismos de monitoreo social como mecanismos de participación ciudadana efectivos, con resultados tangibles.
- Concebir la participación ciudadana no solo como un medio, sino también como un fin que fortalece el desarrollo humano, afianzando la autonomía para ser actores y hacedores de nuestro propio desarrollo.

2.2 Objetivos de la sistematización

Los objetivos de sistematización fueron los siguientes:

- Identificar lecciones aprendidas para promover la participación ciudadana activa y proactiva, la cogestión y monitoreo de los servicios que brinda el Estado y el desarrollo humano sostenible aplicados en programas sociales.
- Identificar y analizar la metodología de gestión social y de comunicación aplicados al monitoreo social de Qali Warma.
- Aportar al ejercicio de la especialidad de comunicación organizacional a partir de la experiencia en la práctica profesional.

2.3 Espacio temporal

La experiencia se desarrolló durante un año, de enero a diciembre del 2013.

2.4 Ejes de la sistematización de la experiencia

A continuación, se describen los ejes de sistematización, los mismos que parten de las líneas de acción del componente de monitoreo social:

2.4.1 La promoción del monitoreo social

A través de esta línea estratégica de promoción del monitoreo social, se busca generar condiciones apropiadas para que los mecanismos de monitoreo social sean efectivos, fortaleciendo la cultura de la veeduría y vigilancia social en los diferentes actores que participan en los procesos del programa, así como en la ciudadanía en general, enfatizando en marcar diferencias claras respecto a la fiscalización.

Así también, con la promoción del monitoreo social se busca promover la participación de más y nuevos actores de la sociedad civil, con la finalidad de prevenir y minimizar los posibles niveles de corrupción, afianzar la transparencia y aportar en la calidad, eficiencia y sostenibilidad de los procesos del programa. De esta forma, el mapeo de actores es una de las acciones propias de esta línea de acción.

Por otro lado, también se hace necesario realizar acciones de promoción del monitoreo social, tanto a nivel interno como externo del programa, en diferentes niveles.

2.4.2 Implementación de los mecanismos de monitoreo social

En esta línea estratégica se considera el diseño, implementación, supervisión y evaluación de los mecanismos de monitoreo social de los procesos del programa, como son la veeduría en el proceso de compra y la vigilancia en la Gestión del Servicio Alimentario.

Los mecanismos están integrados por los procesos que se definen por cada mecanismo, por los actores que participan y por los instrumentos que se utilizan.

El diseño de los mecanismos y los instrumentos de monitoreo social del programa se caracterizan por ser elaborados de forma participativa con los actores que participan. Este tipo de procesos participativos contribuye a generar procesos de empoderamiento de parte de los actores, legitimando los mecanismos y aportando a la sostenibilidad de los mismos.

En esta línea de trabajo también se abordará el diseño y la implementación de la Red de Alerta Oportuna, siendo el objetivo de la misma canalizar oportunamente y de forma directa las denuncias, quejas y reclamos hacia el programa, a través de quienes ejercen la veeduría y vigilancia social. De esta forma, dichos actores se convertirían en canalizadores de las mismas, utilizando los mismos medios a través de los cuales comunicaran las alertas.

2.4.3 La gestión de la evidencia del monitoreo social

La gestión de la evidencia está marcada por hacer viable la implementación de recomendaciones que surjan como resultado del desarrollo de la veeduría y vigilancia social. De esta forma, se deberán definir estrategias que logren incidencia en la mejora de los procesos del programa.

El plan de gestión de la evidencia, en la primera etapa, deberá comprender la revisión de la base de datos de las denuncias, quejas y reclamos (DQR), así como la sistematización de los pilotos de monitoreo social, de la implementación de la veeduría en el primer y segundo proceso de compra, y de la vigilancia social en el primer año.

2.4.4 Atención y seguimiento de las denuncias, quejas y reclamos

La atención de las denuncias, quejas y reclamos es una línea que se incorporó a solicitud de la jefatura de la Unidad de Supervisión y Monitoreo. Esta no estaba contemplada como una línea de acción propia al monitoreo social.

La atención de DQR puede presentarse durante los dos procesos del programa. Estas son identificadas a través de diferentes canales, como la línea gratuita del MIDIS, medios masivos de comunicación nacional y local, medios escritos (cartas, oficios), vía telefónica, entre otros.

Una vez identificadas las DQR, se realiza el seguimiento de las mismas mediante comunicación directa con los equipos de las unidades territoriales, los cuales deberán implementar el protocolo de mecanismos de atención de las denuncias, quejas y reclamos, reportando la información a las instancias correspondientes, en los plazos máximos establecidos.

La atención de las DQR de parte del componente de monitoreo social, se brinda hasta el restablecimiento del servicio. Después, esta base de información es trasladada al componente de supervisión y monitoreo, en donde se realiza el seguimiento especial a las instituciones educativas que presentaron alguna DQR, estableciendo acciones y periodicidad específicas, cuyo tratamiento dependerá del nivel de complejidad de la tipología presentada, de acuerdo a lo establecido en el protocolo de supervisión y monitoreo.

CAPÍTULO III

MARCO DE REFERENCIA DE LA SISTEMATIZACIÓN

Son cinco temas principales los que atraviesan la experiencia: la política social en alimentación escolar; comunicación y desarrollo; gestión de programas y proyectos sociales; monitoreo social y comunicación participativa.

3.1 Política social en alimentación escolar

Antes de adentrarnos a lo específico de la política social en alimentación escolar, es importante resaltar el concepto de política social que estamos considerando. En este caso, es el más afín al enfoque de desarrollo humano planteado por Iguñiz, quien lo denomina como el ensayo de una fórmula que pretende estar dentro del enfoque sobre el desarrollo de Amartya Sen. De este modo, define la política social como aquella destinada a contrarrestar las restricciones a la libertad de personas y grupos para ampliar el espectro de sus oportunidades y optar libremente entre ellas y, así, llevar adelante una manera de vivir y desempeñarse de acuerdo a la propia vocación y al cuidado por las libertades y desempeños ajenos (Iguñiz, 1999, p. 98).

De forma complementaria, consideraremos también la que define a la política social como una disciplina científica y, a la vez, como intervención política que está estrechamente ligada a la justicia social, bienestar social y orden social.

Así, la política social es una disciplina científica y una intervención política dedicada a estudiar (generando teoría) e intervenir públicamente (a nivel estatal o comunitario) en las consecuencias materiales y morales del siempre desigual desarrollo de las sociedades modernas (industrializadas y urbanizadas). Como ciencia normativa y como actividad política (su doble dimensión) presenta la misión fundamental de atender los tres grandes fines de la acción social contemporánea: justicia social (en sentido formal), bienestar social (en sentido material) y orden social (en sentido legal), como afirman Fernández y Caravaca (Política social, s.f.).

Vista como una actividad política, esta disciplina es una modalidad de la política general, de la acción de gobierno y se concreta en un sistema público de protección de los derechos sociales a nivel general (asistencia sanitaria, educación formal y protección socio laboral) y a nivel específico (servicios sociales).

Por su lado, la alimentación es un factor indiscutiblemente básico para el desarrollo cognitivo de las personas. En ese sentido, su aseguramiento, que es responsabilidad directa del Estado, es fundamental para que no sea un factor de reproducción de la pobreza.

La alimentación adecuada como derecho es una necesidad para permitir que todos los ciudadanos se desarrollen libremente y puedan vivir con bienestar, como lo establece el artículo 2 de la Constitución Política del Perú.

Así también, el artículo 4 de la Ley N.º 28044, Ley General de Educación, señala que el derecho a la educación en los niveles inicial y primaria se complementa obligatoriamente con programas de alimentación.

En ese sentido, es fundamental que las políticas sociales, en países como el nuestro, consideren los programas de alimentación escolar como servicios universales. Es por ello que este tipo de programas tiene larga data en todo el mundo como los primeros de bienestar social canalizados a través del sector educativo.

Según expertos del Banco Mundial (2015), la alimentación escolar tiene una larga historia como herramienta de protección social. El suministro de alimentos en las escuelas fue uno de los primeros programas de bienestar social en todo el mundo y figura entre las primeras intervenciones canalizadas ampliamente a través del sector educativo.

Por otro lado, el Programa Mundial de Alimentos (PMA) refiere que casi todos los países del mundo cuentan con programas nacionales de alimentación escolar. Estos atienden a unos 368 millones de niños en total y representan una inversión de hasta US\$75 000 millones. Esta situación es, sin duda, la mejor evidencia que la política social sobre alimentación escolar en los últimos tiempos ha ido expandiéndose y tomando la importancia debida.

La política social sobre alimentación escolar en los últimos tiempos ha ido evolucionando no solo en nuestro país, sino también en otros países latinoamericanos. En décadas anteriores, dichos programas eran creados como parte de una política de asistencia alimentaria. Esto ha ido cambiando hasta convertirse ahora en importante política pública de la Seguridad Alimentaria y Nutricional (SAN).

A nivel de Latinoamérica, actualmente se puede decir que los Programas de Alimentación Escolar, en los países de la región, se han consagrado como importante política pública de SAN, para el cumplimiento de varios de los objetivos de desarrollo del Milenio ODM, así como importante estrategia de desarrollo local. (FAO, 2013, p.4)

La definición completa y además difundida por la FAO de la SAN es la del Instituto de Nutrición para Centroamérica y Panamá (INCAP):

La Seguridad Alimentaria Nutricional es un estado en el cual todas las personas gozan, en forma oportuna y permanente, de acceso físico, económico y social a los alimentos que necesitan, en cantidad y calidad, para su adecuado consumo y utilización biológica, garantizándoles un estado de bienestar general que coadyuve al logro de su desarrollo. (PESA, 2011)

Una de las características iniciales de los PAE es que la mayoría fue creada con la ayuda financiera de los organismos internacionales, como el Programa Mundial de Alimentos de la Organización de las Naciones Unidas, USAID y el Banco Mundial. El nivel de dependencia externa era variable, según las condiciones sociales, políticas y económicas de cada país.

Los avances de las políticas sociales sobre alimentación escolar se ven reflejados en la evolución de los PAE, los cuales surgieron en la década del 40, en el marco de una política de asistencia alimentaria que tenía el propósito de aliviar el hambre en el corto plazo, reducir la desnutrición de los estudiantes de educación primaria, y atraer y mantener a los niños y niñas en la escuela.

La FAO identifica los siguientes elementos que han marcado el desarrollo de los PAE:

Los PAE se han desarrollado en forma muy distinta de acuerdo a políticas sociales de los respectivos países, a la colaboración internacional, a las posibilidades de recursos del país y/o locales, a las realidades de la población escolar, a las posibilidades de participación y organización social, a prioridades según vulnerabilidad, a la organización escolar y a otros factores. (FAO, 2013)

La FAO enlista algunas características que son comunes de los PAE en su etapa inicial:

- Atención focalizada.
- Dependencia de recursos y asistencia técnica externa.
- Gestión centralizada.
- Inversión de recursos básicamente para la compra y distribución de alimentos: modalidad centralizada de compras, realizada a grandes proveedores y mercados internacionales.
- Alimentación estandarizada, poco diversificada, compuesta básicamente de granos básicos (arroz, frijol, maíz) y/o alimentos industrializados, con poca cantidad de alimentos frescos (frutas, verduras y hortalizas) y muchas veces no de acuerdo a la cultura y hábitos locales.

Revisando las características que la FAO enlista de los PAE en su etapa inicial, es imperioso reafirmar la labor titánica y retadora que se logró en los inicios del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, cuya atención no fue focalizada, llegando en sus etapas iniciales a coberturar:

Hasta septiembre de 2013, el programa alcanzó el 97.09% de cobertura, con la atención de 2 700 705 niñas y niños. En esa fecha, el número de escuelas atendidas fue de 44 479, es decir, el 93,04% de la meta inicial; y 121 723 niños y niñas de 3 546 escuelas ubicadas en los distritos de mayor pobreza recibieron por primera vez el servicio alimentario escolar. (Romero et al., 2016, p.78)

Sobre los recursos y asistencia técnica, si bien se tuvo apoyo de parte de entidades como el Banco Mundial y el PNUD, incluso de este último se contó con recursos económicos específicos para temas de equipamiento, en los primeros meses, el programa pudo adquirir la condición de Unidad Ejecutora, lo cual le permitió contar con presupuesto propio.

Posteriormente, se realizaron con el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) las coordinaciones para capacitar al equipo de preimplementación en el manejo del aplicativo informático del Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF). Concluido esto, se formalizó la Unidad Ejecutora (UE 007) de Qali Warma. Este hecho significó un hito importante para el programa, dado que a partir de ese momento se pudo iniciar el proceso de contratación de personal y se contó con presupuesto propio. (Romero et al., 2016, p. 45)

Sobre el tipo de gestión, no fue una gestión centralizada por la que se optó, sino de tipo mixta.

El modelo de gestión mixta por el que optó Qali Warma implicaba que los 111 comités de compra realizaran la compra de alimentos para prestar el servicio alimentario. Por ello, otra tarea preparatoria para la compra fue la elaboración de un marco normativo similar al que tenían el Programa Cuna Más y los núcleos ejecutores de Foncodes para regular el proceso de compra. De esta forma, se aprobaron una serie de normas que permitieron regular un conjunto de aspectos necesarios para la compra: i) el procedimiento a seguir para la compra; ii) el procedimiento para la transferencia de recursos y rendición de cuentas; iii) el retiro e incorporación de las escuelas que se iban a atender; y iv) el procedimiento de veeduría en el proceso de compra, entre otras. (Romero et al., 2016, p. 45)

Referente al tipo de inversión que se realizó, no solo contempló la compra y la distribución de alimentos, sino también la supervisión, el componente educativo y otras acciones, acorde con el enfoque integral que adoptó el programa. Respecto a las modalidades de compras, fue otro gran reto asumido y cumplido: desde el primer proceso se conformaron y funcionaron 111 comités de compra. No se compraron a grandes proveedores, ni menos grandes cantidades de solo algunos tipos de recursos, si no que las compras fueron hechas a través de canastas de productos diversificados para la preparación de los menús de las ocho regiones alimentarias diseñadas inicialmente.

La compra de canastas con productos diversificados respondió a que el programa se planteó, desde sus inicios, que los niños cuenten con una alimentación diversificada, respetando la cultura y hábitos locales de consumo con productos locales, diseñando las recetas más nutritivas que incorporaran diversos tipos de alimentos frescos, evitando en lo mínimo la adquisición de alimentos industrializados. Esta condición aportaría de manera directa a la aceptación de los alimentos y su consumo permanente.

El paraguas normativo para poder desarrollar lo antes mencionado es el resultado de un trabajo participativo público-privado desarrollado en cumplimiento del Decreto Supremo N.º 102-2012-PCM, de fecha 12 de octubre de 2012, que declaró de interés nacional y necesidad pública la seguridad alimentaria y nutricional de la población nacional y creó la Comisión Multisectorial de Seguridad Alimentaria y Nutricional, de naturaleza permanente, adscrita al Ministerio de Agricultura, hoy Ministerio de Agricultura y Riego.

3.2 Comunicación y desarrollo

La comunicación y el desarrollo son conceptos intrínsecamente relacionados, sobre todo en el marco de esta experiencia de promoción de la participación ciudadana activa en el monitoreo de los procesos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

El sociólogo del Instituto Tecnológico de Massachussetts, Daniel Lerner, en 1958 publicó un estudio realizado con datos de medio centenar de países sobre la extinción de la “sociedad tradicional” para dar paso a la “modernización” de ella. Verificó la existencia clara y estrecha correlación entre el desarrollo nacional y la comunicación social. Así mismo, propuso que las funciones de la comunicación en este proceso de desarrollo eran.... (3) fomentar una mayor participación de los ciudadanos en las actividades de la sociedad...Y sostuvo, en resumen, que la comunicación era a la vez inductora e indicadora de cambio social. (Beltrán, 2005, p. 9)

Entendida la comunicación como un proceso de interacción que hace posible el establecimiento de relaciones democráticas, respetuosas y fructíferas entre diferentes actores, a quienes los une intereses colectivos que aportan con el desarrollo de su comunidad, así como con su propio desarrollo, al ser la participación una dimensión del desarrollo humano.

El concepto de desarrollo que adoptaremos es el planteado por el economista Premio Nobel Amartya Sen, a quien se le considera el propulsor del concepto de desarrollo como libertad, en el que la pobreza y la falta de oportunidades económicas son vistas como obstáculos en el ejercicio de libertades fundamentales. Desarrollo significa entonces expandir la libertad de

los seres humanos, reafirmando de ese modo su visión de una economía en la que lo central es el ser humano. En su libro *Libertad y desarrollo*, Amartya Sen conceptualiza el desarrollo de la siguiente manera:

El desarrollo puede concebirse, como sostenemos en este libro, como un proceso de expansión de las libertades reales de que disfrutaban los individuos... La concepción del desarrollo como un proceso de expansión de las libertades fundamentales lleva a centrar la atención en los fines por los que cobra importancia el desarrollo y no sólo en algunos de los medios que desempeñan, entre otras cosas, un destacado papel en el proceso. (Sen, 2000, p. 3)

Así, podemos apreciar un cambio de enfoque sobre el desarrollo: de concebirlo como crecimiento económico a considerarlo como libertad. En lugar de mirar los medios, el desarrollo como libertad se enfoca en los fines o, más exactamente, en la libertad para lograr los objetivos en la vida que una persona elige con su razonamiento.

Considerando este enfoque de desarrollo humano, en nuestra experiencia se identifica que la comunicación tiene un rol fundamental que atraviesa de manera transversal todo el proceso, configurándose como una brújula que orientó en cada momento y en cada línea de acción trabajada (la promoción del monitoreo social, la comunicación, atención y seguimiento de las denuncias, quejas y reclamos, la implementación de los mecanismos de monitoreo social y la gestión de la evidencia del monitoreo social), a través de la cual se hizo uso de diferentes estrategias y herramientas comunicacionales que marcaron la diferencia en el camino recorrido del componente de monitoreo social.

La comunicación, al ser un proceso de interacción social democrática, resulta ser una condición esencial para que se puedan poner en marcha los mecanismos de monitoreo social mediante los cuales se generan espacios de intercambio de símbolos y, a su vez, de experiencias entre los actores sociales y los gestores desde el Estado.

Beltrán (2005), en el marco de la elaboración de lineamientos para la formulación de un “modelo de comunicación horizontal” centrado en el acceso, el diálogo y la participación entendidos como factores interdependientes, que surge como parte del análisis de un proceso de recapitulación de críticas de lo acontecido en lo trabajado y desarrollado sobre las teorías de comunicación de la década de 1970, planteó el siguiente significado de comunicación:

La comunicación es el proceso de interacción social democrática que se basa sobre el intercambio de símbolos por los cuales los seres humanos comparten voluntariamente sus experiencias bajo condiciones de acceso libre e igualitario, diálogo y participación. (p. 21)

Por la naturaleza del monitoreo social, la comunicación es asumida también como un fin en sí misma, haciendo de esta interacción una necesidad para poder hacer que funcione la dinámica social y la participación ciudadana.

La comunicación humana constituye un proceso básico, clave para la integración y existencia de la sociedad como un todo. Es un proceso único configurado por diferentes niveles cada uno de los cuales se manifiesta entre actores que interactúan en ámbitos sociales específicos y posee sus propias particularidades, sus aspectos comunes y sus elementos de enlace con el resto. (González, Nápoles y Naranjo, s.f., p. 15)

En esta experiencia basada en la cogestión del programa, el establecimiento de las relaciones entre los diferentes actores marca la pauta de su existencia. Estas relaciones existen porque la comunicación se hace presente.

Las relaciones sociales y la comunicación no son dos cosas situadas una al lado de la otra, porque del mismo modo que la sociedad no existe como persona aislada, al margen de los individuos que la integran, las relaciones sociales no existen al margen de la actividad vital real y de la comunicación de las personas y en ello reside su unidad. (Op. Cit, p. 15)

Sin comunicación, no se pueden establecer relaciones sociales, sin relaciones sociales no hay participación y sin participación no puede existir el desarrollo humano. Esto evidencia la vital y fundamental importancia de la comunicación en todo proceso de participación ciudadana, como lo resalta Beltrán (2005):

Es así que es vital como en el presente primer quinquenio del tercer siglo de la humanidad la fe en las virtudes de la comunicación para promover la construcción del desarrollo democrático se mantiene en pie en Latinoamérica, en cierto grado y en algún modo, tanto en la práctica operativa como en la teorización profesional. Sucede esto pese a que la gran mayoría de los gobiernos aun no la entiende a cabalidad ni la aprovecha plenamente y a que, lamentablemente, se la enseña apenas en un puñado del millar de facultades de comunicación con que cuenta hoy la región. (p. 35)

Asimismo, González (2005) señala:

Los procesos de comunicación construyen identidad porque producen sentidos comunes desde el interior de dinámicas sociales, económicas, políticas y culturales más amplias. Por ello, no es posible entenderlos de manera abstracta, sino en relación con el contexto histórico del que forman parte los sectores populares. (p. 35)

En ese sentido, desde la Comunicación para el Desarrollo, la comunicación es asumida como una dimensión fundamental del desarrollo que tiene como fin que las personas que forman parte del proceso fortalezcan su ciudadanía (concibiéndose como seres sujetos de derechos y deberes), asumiéndose integralmente como sujetos de su propio desarrollo, con voluntad propia y capacidad imperante para transformarse a sí mismos y a su entorno, participando de forma activa en las decisiones de los procesos sociales y políticos que afectan su futuro. De esta forma, queda totalmente descartada la consideración de la comunicación como un mero instrumento de difusión o propaganda.

Así también, la Comunicación para el Desarrollo alude al tipo de comunicación que debe estar intencionalmente dirigida y sistemáticamente planificada a la consecución de cambios concretos en la sociedad, en las instituciones y en los individuos. Cuando la comunicación está ligada al desarrollo, nos dice la peruana Rosa María Alfaro, lo hace no solo como aporte auxiliar y metodológico, sino como objeto mismo de transformación de la sociedad, constituyéndose, por lo tanto, en medio y fin.

Finalmente, la comunicación es por excelencia un proceso ineludible para poner en marcha mecanismos de participación ciudadana como la vigilancia y la veeduría social de programas de alimentación escolar como Qali Warma, que se basan en modelos de cogestión. De acuerdo a Gumucio (2011), desde el enfoque de comunicación para el cambio social, “la comunicación es un proceso de diálogo y debate, basado en la tolerancia, el respeto, la equidad, la justicia social y la participación activa de todos” (p.37).

3.3 Gestión de programas y proyectos sociales

Realizar la gestión del componente de monitoreo social, como responsable del mismo, implicó conocer y haber tenido experiencias en la gestión de programas y proyectos sociales tanto de carácter público como privado. A nivel de gestión del componente de monitoreo social, podemos decir que la misión demandaba, de manera tácita, poner en práctica la gerencia social, comprendida esta como una forma de gestión que tiene como una de sus finalidades fundamentales asegurar los procesos que promuevan un ejercicio activo de ciudadanía y garantizar el impacto de las políticas públicas.

De esta forma, la gerencia social se puede reconocer como el norte que orientaba la gestión del componente. Marulanda y Molina (citados en Contreras, Díaz y Hernández, 2004) plantean que la gerencia social busca:

...una nueva conceptualización de la responsabilidad de los gerentes sociales, la que enfatiza ampliar las libertades de las personas, generando las condiciones para la inclusión y la equidad social, asegurando procesos que promuevan un ejercicio activo de ciudadanía, y garantizando el impacto de políticas y programas sociales. (p. 33)

De acuerdo a ese concepto, y relacionándolo con la propia experiencia, la finalidad de la gerencia social sería no solo un nuevo enfoque de cómo

gestionar las políticas públicas en la administración del Estado, sino que, principalmente, sería promover la participación ciudadana para aportar, de manera efectiva y real, en la mejora continua de las políticas públicas. Si esto se diera a nivel de las diferentes intervenciones del Estado, los resultados serían otros, considerando que la participación ciudadana genera identidad y apropiamiento de los procesos, que aportaría en el beneficio de todos, sin distinción.

...se podría colegir, que la gerencia social, más que un conjunto de conocimientos y prácticas de la administración pública, es un enfoque sobre la manera de formar y gestionar las políticas públicas. Es una concepción que subyace el proyecto político de apertura del Estado a la participación de los diferentes actores que componen una sociedad, con sus tensiones, complejidades y turbulencias y garantizar de esa manera el despliegue del potencial de la ciudadanía. (Contreras, et al., 2004, p. 33)

Cabe precisar que la gerencia social privilegia, a la vez, los enfoques y las acciones que provienen de tres campos: el desarrollo social, la política pública y la gerencia pública, dentro de los cuales merecen destacarse aquellas que fortalecen las capacidades y las oportunidades de los actores tradicionalmente excluidos, los procesos de formación de políticas públicas incluyentes y sostenibles y la generación de resultados de las políticas y programas sociales en el seno de las organizaciones donde se desarrollan.

De esta forma, la gerencia social se desarrolla a través de los programas y proyectos, los cuales son considerados como la traducción operacional de las políticas sociales que buscan cubrir las necesidades de la población.

En ese sentido, esa demanda se satisface, según la CEPAL (1998), a través de:

...las políticas sociales que operan subsidiando los productos (bienes o servicios) del proyecto, para entregarlos a la población beneficiaria, a un precio inferior al del mercado, a uno menor al de su costo de producción o, inclusive, en forma gratuita. Las necesidades básicas insatisfechas de la población que presenta mayores carencias, pueden, así, ser concebidas como problemas y los proyectos sociales como soluciones a los mismos. (p. 59)

De esta forma, los problemas son considerados como la mínima unidad para la asignación de recursos hacia el logro de uno o más objetivos específicos. A la par, se define una población objetivo y la localización espacial determinadas, así como un tiempo de inicio y finalización previstos. La definición del programa parte, de allí, como un conjunto de proyectos que buscan los mismos objetivos.

Es importante hacer una diferenciación entre los proyectos y programas, de acuerdo a dos características claves que lo diferencian: mientras que el proyecto solo se enfoca en un único tema y tiene un periodo de inicio y fin, es decir, temporalidad definida en un lapso de tiempo, los programas abarcan varios temas y son indeterminados en el tiempo.

Por otro lado, en este marco de la gerencia social se identifica otro elemento importante que es el nuevo enfoque que se viene implementando a nivel del sector público para reemplazar la burocracia instalada en el Estado y hacerlo eficiente: esta es la gestión por resultados, que se basa en una combinación de sistemas, valores y procedimientos cuya finalidad es alcanzar más y mejores resultados, con la misma o menor cantidad de recursos.

A diferencia del sistema burocrático donde los procedimientos rígidos, la centralización de decisiones y la conformidad con la norma determinan el éxito, la gestión por resultados enfoca a la organización en la realización de los objetivos deseados, otorgándole mayor flexibilidad para gestionar sus recursos a cambio de una transparencia total en las operaciones y decisiones, y un monitoreo estricto de los resultados alcanzados.

En este marco es que los mecanismos de monitoreo social aportan de manera directa en este proceso, haciéndolo de esta forma estrictamente necesario para la gestión de programas del Estado exitosos.

Sobre la base de estos hallazgos, sugiero, en términos de recomendaciones de política, que la participación debe ser promovida por las políticas públicas; dado que es una práctica deseable y no espontánea, costosa, se tienen que establecer entornos institucionales que incentiven la participación, como parte de una estrategia de desarrollo de capacidades en el mundo popular, escasas precisamente por la situación de pobreza. La participación, de este modo, no sólo puede servir para lograr con mayor *eficacia* los objetivos de desarrollo, sino que, además, bajo ciertas circunstancias, la participación puede hacer también más *eficientes* las políticas sociales, desde el punto de vista del uso de los recursos. (Tanaka, 2001, p. 7)

3.4 Monitoreo social

Antes de definir el monitoreo social, es importante definir claramente el concepto de monitoreo a nivel de los proyectos y programas sociales.

El monitoreo consiste en un examen continuo o periódico que se efectúa durante la implementación de un proyecto. Su objetivo es “indagar y analizar permanentemente el grado en que las actividades realizadas y los resultados obtenidos cumplen con lo planificado, con el fin de detectar a tiempo eventuales diferencias, obstáculos o necesidades de ajuste en la planificación y ejecución. (Di Virgilio y Solano, 2012, p. 45)

Complementariamente a ello, en el mismo documento se resalta que el monitoreo es diferente a la evaluación. El monitoreo es el seguimiento continuo que se realiza durante la ejecución de una política, programa o proyecto. Si bien incluye una dimensión técnica, no se queda allí, sino que va más allá, considerándose así como un instrumento de gestión y de política que permite revisar, en forma periódica, los aspectos sustantivos para optimizar la mejora continua de sus procesos, resultados e impactos. Esta característica le hace valer como un elemento indispensable para la gestión administrativa y estratégica de una iniciativa pública.

El concepto de monitoreo social que se adoptó desde el PNAEQW, y que fue trabajado junto con el Banco Mundial (2013) en la consultoría “Mecanismos de monitoreo social de Qali Warma”, fue:

El monitoreo social puede definirse como el conjunto de acciones de control, vigilancia y evaluación que realizan las personas, de manera organizada o independiente, dentro de un marco de derechos y compromisos ciudadanos, con el propósito de contribuir a que la gestión gubernamental y el manejo de los recursos públicos se realicen en términos de transparencia, eficacia y honradez. (p. 45)

El monitoreo social contribuye a promover un diálogo entre proveedores y usuarios en el que puedan aportar formas innovadoras de resolver problemas. La publicación regular de información a nivel local y el diseño de mecanismos de retroalimentación directa de los(as) usuarios(as) –más allá de posibles mecanismos como comités de vigilancia– son esenciales para enfrentar problemas de “captura” o distancia de los intereses de los usuarios y reforzar la percepción de que el programa valora su opinión para la mejora de la intervención.

Indiscutiblemente, la puesta en práctica del monitoreo es vital para optimizar los resultados de las intervenciones y es necesario que, sobre todo en programas del Estado, se cuente con mecanismos de monitoreo social y, más aún, que estos sean promovidos por la misma institución que gestiona el programa. “El monitoreo y la evaluación pueden ser realizados por distintos actores. Según quiénes los realicen, podemos identificar distintos tipos, cada uno con ventajas y desventajas” “La puesta en marcha de un plan de M&E contribuye a fortalecer las capacidades estatales, otorga transparencia, aumenta la legitimidad de la acción pública local y es fuente de aprendizaje y mejora permanente”.

El término monitoreo social como tal no es muy usado aún ni en la esfera pública ni en la privada. Los términos relacionados son vigilancia social o vigilancia ciudadana. Alrededor de estos dos términos se identifican tres significados: la vigilancia como fiscalización (control), la vigilancia como canal participativo y la vigilancia entendida como exigibilidad de derechos.

En este marco, Qali Warma asume el significado de la vigilancia como canal participativo, orientado a los enfoques preventivos y propositivos, como el

derecho a la participación en la vida política, social, económica y cultural. El programa implementó dos mecanismos de monitoreo social, cada uno para un proceso: la veeduría social para el proceso de compra y la vigilancia social para la gestión del servicio alimentario.

Cabe señalar que, de acuerdo a la literatura, la vigilancia social reflejaría un marco exclusivo, más focalizado y especializado, que considera como objeto de la vigilancia las actividades del Estado y, fundamentalmente, sus programas sociales ligados a la lucha contra la pobreza.

Los mecanismos institucionales para aprovechar estas oportunidades también dependen del ejercicio de las libertades de los individuos, a través de la libertad para participar en las decisiones sociales y en la elaboración de decisiones públicas que impulsan el progreso de estas oportunidades. (Sen, 2000, p. 3)

En estos últimos tiempos, los mecanismos de monitoreo social cobran mucho más valor e importancia para la gestión de los programas del Estado, tanto por ser medios que aportan al desarrollo, así como por ser fines del desarrollo. En el caso de Qali Warma, al estar incorporados estos desde su diseño, cuentan con los arreglos institucionales que los hacen viables, sostenibles y efectivos.

En la experiencia, a esto se suma el carácter netamente participativo de cada acción que se desarrolló al interior del componente de monitoreo social, desde el mismo diseño de sus mecanismos, seguidamente de la elaboración participativa de sus herramientas normativas, a través de protocolos, y ejecutivas, a través de sus instrumentos para el recojo de información. Además, la contemplación y ejecución de la evaluación participativa de estos mecanismos, que brindaron insumos básicos para una mejora de los mismos.

De esta forma, se puede evidenciar el valor de la participación de los actores sociales en el funcionamiento de los programas sociales del Estado, siendo que, por derecho, se da la oportunidad de participar de manera efectiva en la

modificación del curso del funcionamiento de un programa para que este sea mejorado y, en consecuencia, contribuyan al desarrollo.

...estamos en la era de una rápida globalización. La liberalización económica y política determina el contexto del desarrollo y ha provocado un cambio en las prioridades. Las capacidades de la participación y de agencia colectiva de la acción social han adquirido una mayor importancia. Las fuerzas de la sociedad están llamadas a impulsar los debates políticos sobre los problemas que son importantes para el bienestar de la población, esto es, para el desarrollo humano. La acción colectiva de otros actores distintos del Estado, señaladamente los grupos de la sociedad civil, juegan un papel más amplio en conformar el curso del desarrollo, y hay un consenso emergente sobre la importancia de la sociedad civil en la promoción del desarrollo. Los cambios políticos de los años 80 y 90, también han contribuido a crear un consenso mayor sobre el valor intrínseco de las libertades políticas y los derechos humanos. (Tami, 2008, p.10)

3.5 Promoción social

La línea de promoción del monitoreo social ejecutada desde el programa tiene las orientaciones propias de la promoción social. Los elementos fundamentales y medios a la vez que se identifican del concepto de promoción social son: los procesos de organización y movilización social, y la promoción de la participación organizada. De esta forma, se reconoce a la participación social como un elemento base e inherente a las acciones de promoción social.

Un eje matriz de la promoción del monitoreo social es la participación activa y consciente de parte de los actores sociales, quienes han pasado por un proceso de capacitación y que, a partir de los resultados que evidencian de su participación, afianzan y se comprometen cada vez más en la ejecución de dichos mecanismos, siendo así que las mejoras continuas de los procesos del programa son frutos de su participación consciente.

La promoción social tiene como objetivo el desarrollo social desde una perspectiva global e integral para responder a las desigualdades sociales concretizadas en necesidades y demandas surgidas en la intrincada relación de la sociedad, a través de procesos de organización y movilización social; por lo que se fundamenta en acciones de capacitación, educación y gestión para promover la participación organizada y comprometida de un grupo, una comunidad, la sociedad ante un proyecto social. (Galeana, 1999, p. 32)

En esta experiencia, la promoción social se expresa de forma concreta por tener como uno de sus objetivos la promoción de la participación activa de los actores sociales que interactúan e integran sus esfuerzos, en este caso, junto con el Estado, para asegurar que el servicio de alimentación escolar, el cual se caracterizó durante décadas por ser un programa deficiente, ahora se caracterice por ser un programa de calidad, que responda a las necesidades y requerimientos nutricionales que los niños y niñas del Perú necesitan. De esta manera, se puede evidenciar que quienes participan en la ejecución de estos mecanismos de monitoreo social son actores con un amplio sentido de responsabilidad y que tienen la capacidad de decidir su propio destino.

La apertura de espacios en los procesos de planeación, toma de decisiones y ejecución de acciones de la implementación de Qali Warma, a través de los mecanismos de monitoreo social, han dado como resultado que la población se involucre de manera activa y comprometida con un proyecto de desarrollo, garantizando su viabilidad, eficacia y, por ende, un mayor impacto social.

La investigación, diseño, validación y evaluación de los mecanismos de monitoreo social de forma participativa en los diferentes espacios promovidos por el programa con los actores sociales protagonistas de estos mecanismos, evidencian la presencia de las condiciones que permitieron poner en práctica elementos de la promoción social.

El ejercicio profesional del planificador que integra a su quehacer la promoción social se asume entonces a partir de un enfoque interdisciplinario del desarrollo social, orientado a investigar, diseñar y validar, junto a las clases populares, situaciones, proposiciones y acciones que les permitan satisfacer las necesidades de estas. Esta ardua labor de reflexión, formulación, formalización, negociación y articulación con diferentes colectivos y entes públicos y privados, debe guiarse hacia el logro de la autopromoción y el autodesarrollo. Es decir, lograr superar ese acompañamiento que necesitan los

colectivos y comunidades hacia su autonomía como sujetos en la gestión del progreso requerido.

Como podemos apreciar, según esta precisión, este enfoque considera de manera intrínseca el desarrollo humano, teniendo como uno de sus objetivos el fortalecimiento de la autonomía de los actores sociales.

3.6 La comunicación participativa

El poder de los actores sociales en la toma de decisiones, a través de las alertas y recomendaciones elaboradas y propuestas que inciden en la mejora de los procesos del programa, es uno de los elementos que caracteriza a los mecanismos de monitoreo social implementados por Qali Warma. De este modo, se evidencia la apuesta por sostener una democracia participativa, poniendo en práctica una participación real y profunda.

La comunicación participativa también se hace presente en la experiencia de gestión del monitoreo social de Qali Warma, considerando que “...la comunicación participativa exige un cuestionamiento a las bases del actual modelo de democracia, promoviendo una democracia participativa y, por lo tanto, cambios estructurales”.

La comunicación participativa se sustenta en una discusión estructural:

...el modelo de democracia existente y, además, en la diversidad de las experiencias. En este sentido, supone una reflexión del concepto de participación en el contexto del desarrollo (este último representa un modelo aspiracional), que involucra: (a) la problemática del poder, pues al proponer una democracia participativa reubica el poder y la toma de decisiones, y (b) un problema de identificación, pues para el ejercicio de la participación de las comunidades, se requiere recuperar las capacidades autoorganizativas y las dinámicas culturales. (Del Valle, 2007, p. 123)

La participación de los actores sociales es esencial en las propuestas de comunicación para el desarrollo, alternativa y participativa, que son las

expresiones más reconocidas de la comunicación para el cambio social, afirmando así una participación con significado y con resultados.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA SISTEMATIZACIÓN

Las experiencias que vamos adquiriendo en el transcurrir de nuestras vidas, en cada uno de los aspectos de esta, pueden tener diferentes grados de significancia. El grado de significancia que le otorguemos a cada experiencia dependerá principalmente del tiempo en el que estas ocurran, los intereses y objetivos de cada quien.

En cuanto a las características de las experiencias, considero que la complejidad es una de las más importantes de todas las que señala Jara, tomando en cuenta los diferentes factores objetivos y subjetivos que están en interrelación.

Las experiencias son procesos vitales y únicos: expresan una enorme riqueza acumulada de elementos y, por tanto, son inéditos e irrepetibles. Las experiencias son procesos históricos y sociales dinámicos: están en permanente cambio y movimiento.

Las experiencias son procesos complejos: intervienen una serie de factores objetivos y subjetivos que están en interrelación:

- a) Condiciones de contexto o momento histórico en que se desenvuelven.
 - b) Situaciones particulares que la hacen posible.
 - c) Acciones intencionadas que realizamos las personas con determinados fines (o inintencionadas que se dan sólo como respuesta a situaciones).
 - d) Reacciones que se generan a partir de dichas acciones.
 - e) Resultados esperados o inesperados que van surgiendo.
 - f) Percepciones, interpretaciones, intuiciones y emociones de los hombres y las mujeres que intervenimos en él.
- Relaciones que se establecen entre las personas que somos sujetos de estas experiencias.
(Jara, 2012, p. 3)

Los procedimientos realizados para elaborar la presente sistematización han sido los siguientes:

a. Recopilación de información existente

De todas las actividades internas y públicas del proyecto, entre ellas las ayudas memorias de las reuniones con las instituciones y organizaciones

ligadas a los mecanismos de monitoreo social, se revisaron informes, productos, metodologías e instrumentos utilizados durante toda la implementación de las actividades del componente. De los informes públicos del programa que le antecedió, se revisaron los informes. También se recopiló documentos, informes y artículos de sistematización referidos a Qali Warma.

b. Ordenamiento y descripción

Se analizaron cada uno de los informes internos, productos, documentos de sistematización y artículos referidos al programa. Asimismo, se ubicaron los informes de gestión que se elaboraron de manera periódica.

c. Procesamiento y análisis

De la información seleccionada se identificaron los elementos claves que definieron los avances y logros alcanzados durante el primer año de funcionamiento del programa.

d. Interpretación

Contraste de la práctica con la teoría. A partir del procesamiento y análisis de la información, se identificaron los aportes de la experiencia.

4.1 Instrumentos y técnicas empleadas

Para hacer posible la sistematización de la experiencia, se hizo uso de:

- a. Revisión bibliográfica:** Documentos de sistematización, diccionario general, materiales y documentos de trabajo especializados en base a cada eje de sistematización.

- b. Revisión documental:** Informes de actividades internas, productos elaborados, informes de gestión, planes de trabajo, diseños de actividades e instrumentos elaborados y utilizados en talleres para evaluar mecanismos de monitoreo social desde enero del 2013 hasta enero del 2014.

CAPITULO V

RESULTADOS DE LA SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL

5.1 Presentación

El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma tiene como base el modelo de cogestión a través del cual se propone articular la participación ciudadana activa de diversos actores sociales. Esto, en esencia, es lo que determinó la posibilidad de trabajar los mecanismos de monitoreo social, promovidos desde el mismo programa, con un enfoque preventivo, identificando y comunicando alertas, y desde el enfoque propositivo, comunicando alternativas de solución.

En este capítulo se muestran las actividades y los resultados que se obtuvieron a partir de la gestión del monitoreo social durante el primer año de funcionamiento de Qali Warma.

5.1.1 Promoción del monitoreo social

a. Sensibilización sobre la importancia de la veeduría social y el rol que cumplen los veedores en el proceso de compra

Esta acción se realizó en el marco del Taller Macroregional de Capacitación a Comités de Compra, donde participaron un total de 487 personas: 108 supervisores provinciales, 51 veedores regionales, 304 miembros de los comités de compras y 24 jefes de las Unidades Territoriales.

Este espacio permitió que los diferentes actores del proceso de compra puedan conocer sobre la existencia de veedores en el proceso y la importancia de su participación. Se hizo énfasis en el aporte a la transparencia, así como en la comunicación de alertas y alcance de recomendaciones para efectos de contribuir con la mejora continua del proceso.

Tabla N.º 01
Participantes en el taller macrorregional de Capacitación
a Comités del Proceso de Compra

Tipo de rol	Asistentes	% de asistencia
Supervisores	108	22.18%
Veedores	51	10.47%
Miembros del comité de compras	304	62.42%
Jefes de Unidad Territorial	24	4.93%
Total	487	100.00%

Elaboración propia.

Fuente: Informe de Gestión N.º 009-2013-PNAEQW/USM-SSGG-Julio de 2013

Cabe precisar que, los representantes de las instancias nacionales de la Mesa de Concertación para la Lucha Contra la Pobreza (MCLCP) y el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana (CTVC) participaron como facilitadores en los cuatro talleres macrorregionales. Los temas que desarrollaron fueron: misión, visión y objetivos de la institución; trayectoria de la institución, remarcando sus principales experiencias, y el rol en el proceso de compra y en la gestión del servicio alimentario del programa.

b. Capacitación a docentes de Lima Metropolitana sobre la importancia de la vigilancia social en la gestión del servicio alimentario

Se capacitó a 606 docentes de las 07 UGEL de Lima Metropolitana sobre la importancia de la vigilancia social en la gestión del servicio alimentario, en el marco de la implementación de la Directiva N.º 022-2013/DRELM.

Durante la última semana de noviembre, en el marco de la implementación de la mencionada directiva, se desarrollaron capacitaciones dirigidas a docentes pertenecientes a las 101 instituciones. En estas capacitaciones, el componente de monitoreo social desarrolló los temas sobre la importancia de la vigilancia social en la gestión del servicio alimentario con la finalidad de apelar al rol activo de los docentes en esta acción.

c. Presentación como experiencia exitosa de los avances del trabajo concertado entre Qali Warma, el CTVC y la MCLCP

La experiencia de monitoreo social emprendida por el programa fue presentada como una experiencia exitosa a nivel de los programas sociales del MIDIS, en una reunión sostenida con el pleno del CTVC, la viceministra de Prestaciones Sociales y representantes de los programas sociales de dicho ministerio.

El 14 de noviembre del 2013, el componente de monitoreo social realizó la presentación denominada “Estrategia coordinada y articulada de vigilancia social (CTVC-UGEL-MCLCP-PNAEQW)”, la misma que complementó la presentación que hiciera la viceministra de Prestaciones Sociales del MIDIS, denominada “Fortalecimiento del proceso de transparencia y vigilancia ciudadana de los programas sociales”. En este espacio participaron los integrantes del pleno del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana y los representantes de todos los programas sociales del MIDIS. Desde el componente de monitoreo social de Qali Warma, se presentaron los conceptos, enfoques, avances, resultados y desafíos del componente, a través del cual se buscaba que se fortaleciera el trabajo articulado emprendido y que se mantuvieran las bases institucionales que permitían su desarrollo.

d. Participación en Grupo de Trabajo para el fortalecimiento del proceso de transparencia y vigilancia ciudadana a los programas sociales

En este espacio, que fue promovido por la viceministra de Prestaciones Sociales y el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, se buscaba el fortalecimiento de la vigilancia en todos los programas sociales.

Los participantes fueron el coordinador del CTVC, representantes de los programas sociales del MIDIS y de la DGDCPS. Aquí se presentó toda la experiencia, hasta entonces desarrollada, del componente de monitoreo social.

En tal sentido, también se presentaron los mecanismos de respuesta a las alertas emitidas por el CTVC.

e. Capacitación a directores de las UGEL de Lima Metropolitana

En el marco de la implementación de la Directiva N.° 022-2013/DRELM, los días 28 y 29 de noviembre se realizó la capacitación a un total de 101 directores pertenecientes a las 07 UGEL de Lima Metropolitana, sobre la importancia de la vigilancia social en la gestión del servicio alimentario.

f. Talleres macrorregionales de intercambio de experiencias exitosas de integrantes de los Comités de Alimentación Escolar (CAE) de las Unidades Territoriales

En estos talleres participaron un total de 270 integrantes de los CAE a nivel nacional. Los talleres macrorregionales se realizaron entre los días 28 y 31 de octubre, de acuerdo a lo detallado en la siguiente tabla:

Tabla N.º02
 Participantes de talleres macrorregionales
 de intercambio de experiencias exitosas de los CAE

Fechas	Sede/lugar	N.º de participantes
28 y 29 Octubre de 2013	Lima	63
28 y 29 Octubre de 2013	Trujillo	75
30 y 31 Octubre de 2013	Lima	69
30 y 31 Octubre de 2013	Arequipa	63

Elaboración propia.

Fuente: Informe de Gestión del componente de monitoreo social
de enero de 2013 a enero de 2014

En este espacio, el componente de monitoreo social tuvo como objetivo sensibilizar y comprometer a los miembros de los CAE en la vigilancia del servicio alimentario. Así también, se dio a conocer los mecanismos de monitoreo social planteados y promovidos por el programa para que puedan participar de forma activa en esta acción.

g. Presentación de los mecanismos de monitoreo social en el encuentro nacional de los CAE

En este encuentro, que se realizó los días 18 y 19 de noviembre, se presentaron los mecanismos de monitoreo social promovidos por el programa, destacando además los enfoques, actores e instrumentos desarrollados.

En este encuentro participaron un total de 131 integrantes de los Comités de Alimentación Escolar de todo el país. A continuación, el detalle de la procedencia de los participantes.

Tabla N.º 03

Participantes y procedencia en el encuentro nacional de los CAE

Región	Total
AMAZONAS	5
ÁNCASH 1	5
ÁNCASH 2	5
APURÍMAC	5
AREQUIPA	5
AYACUCHO	5
CAJAMARCA 1	5
CAJAMARCA 2	5
CUSCO	5
HUANCAVELICA	5
HUÁNUCO	5
ICA	4
JUNÍN	3
LA LIBERTAD	4
LAMBAYEQUE	4
LIMA METROPOLITANA	6
LIMA PROVINCIAS	5
LORETO	5
MADRE DE DIOS	5
MOQUEGUA	5
PASCO	5
PIURA	5
PUNO	5
SAN MARTÍN	5
TACNA	5
TUMBES	5
UCAYALI	5
TOTAL	131

Elaboración propia.

Fuente: Informe de Gestión del componente de monitoreo social de enero de 2013 a enero de 2014.

h. Participación en la jornada de capacitación a gobernadores distritales y docentes del Cusco

En el marco de la jornada de capacitación denominada “El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y su importancia para la niñez cusqueña. Gestión eficiente del Comité de Alimentación Escolar”, en la que se tuvo como público objetivo a gobernadores distritales y docentes del Cusco, se desarrolló el tema de monitoreo social, abordando las estrategias y los mecanismos existentes. A la vez, se resaltó el aporte directo de los mismos al modelo de cogestión del programa.

El total de participantes fue de 150 personas, 80 gobernadores distritales y 70 docentes. La actividad se desarrolló en la Dirección Regional del Cusco, el día 9 de diciembre de 2013.

i. Elaboración de contenidos de materiales de vigilancia social

Se elaboraron contenidos básicos para la elaboración de materiales educativos comunicacionales, como rotafolios, cartillas y paneles informativos, que formaron parte de un kit de materiales dirigido a los actores que ejercen el rol de vigilantes sociales. Para hacer efectiva su reproducción, se elaboraron términos de referencia para su diseño, edición y reproducción como parte del plan anual de contrataciones.

j. Elaboración y gestión de términos de referencia de mapeo de actores para ser financiados a través del PNUD

Se elaboraron los términos de referencia del mapeo de actores a ser financiados por el PNUD en la segunda Adenda que sostenía con el programa. A través de este servicio, se buscaba que se pueda identificar, de manera específica y en los diferentes niveles (nacional, regional, local

y comunal), a los potenciales actores que podían participar en la implementación de los mecanismos de monitoreo social, a fin de hacerlos sostenibles.

k. Capacitación sobre monitoreo social a equipos de las UT

En el marco de los 35 talleres de capacitación sobre supervisión y monitoreo, dirigido a los equipos de las Unidades Territoriales, se capacitó sobre el componente de monitoreo social.

En estos talleres, a cargo del equipo de la Unidad de Supervisión y Monitoreo y que se realizaron en las 25 Unidades Territoriales, se capacitó a un total de 1567 integrantes de los equipos de las UT (jefe de Unidad Territorial, coordinadores de supervisión y monitoreo, especialistas educativos, especialistas alimentarios, monitores de gestión de servicios alimentarios, nutricionistas y supervisores provinciales).

Del componente de monitoreo social se presentaron los conceptos y enfoques, así como las cuatro líneas de acción. A continuación, presentamos en detalle el número de participantes por cada taller.

Tabla N.º 04
Participantes por UT en capacitación sobre monitoreo social

Sede	Total	Fechas	N.º de talleres
UT AMAZONAS	68	5 y 6 setiembre	2
UT ÁNCASH	50	26 y 27 agosto	1
UT APURÍMAC	50	10 y 11 setiembre	1
UT AREQUIPA	47	28 y 29 agosto	1
UT AYACUCHO	99	17 y 18 setiembre	2
UT CAJAMARCA	184	19 y 20 setiembre	4
UT CUSCO	123	10 y 11 setiembre	2
UT HUANCARELICA	60	10 y 11 setiembre	1
UT HUÁNUCO	118	22 y 23 agosto	2

Sede	Total	Fechas	N.º de talleres
UT ICA	25	22 y 23 agosto	1
UT JUNÍN	101	26 y 27 agosto	2
UT LA LIBERTAD	53	5 y 6 setiembre	2
UT LAMBAYEQUE	30	12 y 13 setiembre	1
UT LIMA METROPOLITANA	34	3 y 4 setiembre	1
UT LIMA PROVINCIAS	40	3y 4 setiembre	1
UT LORETO	120	28 y 29 agosto	2
UT MADRE DE DIOS	15	22 y 23 agosto	1
UT MOQUEGUA Y TACNA	30	12 y 13 setiembre	1
UT PASCO	12	17 y 18 setiembre	1
UT PIURA y TUMBES	66	28 y 29 agosto	1
UT PUNO	176	3 y 4 setiembre	3
UT SAN MARTÍN	55	3 y 4 setiembre	1
UT UCAYALI	11	22 y 23 agosto	1
TOTAL	1567	-----	35

Elaboración propia.

Fuente: Informe de Gestión del componente de monitoreo social de enero de 2013 a enero de 2014.

5.1.2 Implementación de los mecanismos de monitoreo social

a. Reuniones de trabajo con las instituciones veedoras reconocidas por normativa

Se han sostenido reuniones de trabajo, desde el mes de enero, con el objetivo de establecer y fortalecer las relaciones con las instituciones. Uno de los principales puntos de agenda fue la elaboración, de forma participativa, de los instrumentos.

Como parte de estas reuniones, se afirmó la necesidad de establecer talleres nacionales de evaluación de los mecanismos de monitoreo social. Asimismo, se consideró esta actividad como parte del Plan Operativo Institucional (POI) del programa.

Para el primer proceso de compra, se sostuvieron reuniones de trabajo principalmente con la instancia nacional de la MCLCP y, de forma inicial, con el CTVC, dado que este último se encontraba reiniciando sus labores. Sin embargo, se logró definir un primer protocolo de veeduría con sus respectivos anexos: ficha de ocurrencia, ficha de veeduría social y perfil del veedor, los mismos que fueron aprobados con resolución directoral.

Para el segundo proceso de compra, se realizaron reuniones de trabajo con las instancias nacionales para la actualización de los instrumentos (protocolo, ficha de veeduría y ficha de alerta), mientras que con los equipos regionales se realizó la validación técnica en el marco de los talleres macrorregionales.

Para la vigilancia en la gestión del servicio alimentario, se desarrollaron seis reuniones de trabajo con el CTVC y la MCLCP, a partir de las cuales se buscó consensuar instrumentos para el ejercicio de dicho rol. Los instrumentos deberán ser validados por los veedores regionales, principalmente por los que integran el CTVC, siendo que desde el inicio de la prestación del servicio vienen ejerciendo la vigilancia social en las catorce regiones donde desarrollan sus acciones.

Además, se coordinó con las instituciones que ejercen la veeduría social para su participación en los talleres de capacitación del segundo y tercer proceso de compra.

b. Firma de convenios para la implementación de pilotos de monitoreo social

El componente de monitoreo social, como parte de una de las estrategias, definió la promoción de convenios para fortalecer e implementar los mecanismos de monitoreo social en las UT. En tal sentido, en el año 2013 se firmaron un total de siete convenios, de los cuales cinco de ellos fueron

específicos, mientras que dos fueron convenios que incorporaron varias líneas de acción del programa, entre ellas el monitoreo social.

A continuación, se presenta la tabla que contiene la relación de los convenios, así como el tipo de los mismos.

Tabla N.º 05
Relación de convenios y aspectos básicos

Nº	Institución	Ámbito	Número de distritos de influencia	Fecha de firma	Tipo
1	Confederación Nacional de Federaciones de Apafas del Perú (CONFEAPAFAS)	A NIVEL NACIONAL	Intervención nacional	23 de abril del 2013	Específico
2	Municipalidad Distrital de La Encañada	Cajamarca	1	23 de julio del 2013	Específico
3	Municipalidad Provincial de San Pablo - CEDEPAS Norte	Cajamarca	4	10 de setiembre del 2013	Específico
4	Red de Municipalidades Rurales - REMURPE	A NIVEL NACIONAL	125 distritos	18 de setiembre del 2013	Relacionado
5	Federación de APAFAS de Amazonas – FEDARA	Amazonas	Toda la región	13 de noviembre del 2013	Específico
6	Centro Ideas	Cajamarca	1 distrito	20 de noviembre del 2013	Específico
7	Gobierno Regional de Cajamarca	Cajamarca	Toda la región	28 de noviembre del 2013	Relacionado

Elaboración propia.

Fuente: Informe de gestión del componente de monitoreo social de enero de 2013 a enero de 2014.

c. Seguimiento a la implementación de los convenios firmados

C1 Convenio CONFEAPAFAS

Elaboración de plan de trabajo de forma conjunta con el coordinador responsable del convenio de parte de CONFEAPAFAS, señor Gregorio Durand.

Implementación de un piloto de vigilancia social en Lima, en el distrito de Independencia, en la IE William Fullbright, formándose el Comité de Vigilancia de la IE, compuesto por seis (06) padres de familia.

Al 20 de noviembre, se realizaron dos talleres de capacitación en el marco del piloto de vigilancia social de la Unidad Territorial de Lima, que se implementa en la IE William Fullbright, del distrito de Independencia.

Participación de representantes de CONFEAPAFAS de las regiones de Junín, La Libertad y Ucayali, en el taller nacional de “Intercambio de experiencia de vigilancia social a la Gestión del Servicio Alimentario”.

En el caso de La Libertad, el representante de CONFEAPAFAS de la región estableció coordinaciones con el jefe de la UT para iniciar un trabajo conjunto, especialmente de vigilancia social a la Gestión del Servicio Alimentario.

Se sostuvieron reuniones con representantes de la CONFEAPAFAS-PERÚ, 04 reuniones de trabajo con el responsable del seguimiento del cumplimiento del convenio, la responsable de monitoreo social y, en su momento, con asesores legales de la jefatura de la Unidad de Supervisión y Monitoreo.

En las reuniones, se informó sobre las acciones de vigilancia social que han desarrollado la CONFEAPAFAS y se brindó información respecto a las consultas presentadas por el representado.

De acuerdo a lo estipulado en el convenio, se realizó la primera reunión bimensual, que contó con la participación del presidente de la CONFEAPAFAS, el coordinador del convenio por parte de CONFEAPAFAS, la directora ejecutiva de Qali Warma, un asesor de Dirección Ejecutiva y la responsable de monitoreo social.

En la una reunión, se dio a conocer los avances en las acciones que comprende el convenio, así también se reafirmó el compromiso de ambas partes de dar cumplimiento a lo estipulado en el convenio.

Quedó pendiente programar una reunión de trabajo con el coordinador responsable del convenio, señor Gregorio Durand, para elaborar y actualizar el plan de trabajo del año 2014.

C2 Convenio con Municipalidad Distrital de La Encañada (Cajamarca)

Presentación del convenio a los representantes de los Codeco en cada localidad donde están constituidos. La actividad fue realizada por el personal de la UT y la Gerencia de Desarrollo Social y Servicios de la Municipalidad Distrital de La Encañada.

A continuación, el cronograma de presentación del convenio en las diferentes comunidades de La Encañada, así como el número de participantes.

Tabla N.º 06

Cronograma de presentación de convenios ante los CODECO en Cajamarca

Caserío	Fecha	N.º de participantes
Alto Polloquito	25/12/2013	32
San Francisco – Piedra azul – San Martín	26/12/2013	31
Bellavista Alta	27/12/2013	32
Chamcas	27/12/2013	25
Coñor Chico	28/12/2013	20

Elaboración propia.

Fuente: Informe de Gestión del componente de monitoreo social de enero de 2013 a enero de 2014.

Capacitación a los representantes de la Gerencia de Desarrollo Social y Servicios de la Municipalidad Distrital de La Encañada. Participaron 15 funcionarios, quienes fueron capacitados respecto a los objetivos del programa y su apuesta por consolidar el modelo de cogestión.

De parte de la municipalidad, designaron un coordinador para la implementación del convenio.

El año 2013, se priorizó el trabajo con siete (07) Codeco, en donde se formó los comités de vigilancia. A continuación, las comunidades priorizadas y el número de integrantes:

Tabla N.º 07

CODECO con comités de vigilancia en La Encañada, Cajamarca

N.º	Caserío	N.º de integrantes
1	Alto Polloquito	8
2	San Francisco	1
3	Piedra azul	3
4	San Martín	2
5	Bellavista Alta	5

6	Chamcas	7
7	Coñor Chico	2

Elaboración propia.

Fuente: informe de gestión del Componente de monitoreo social
de enero de 2013 a enero de 2014

C3 Convenio Qali Warma – Cedepas Norte / Willay – Municipalidad Provincial de San Pablo

Para tener mejores resultados en la implementación del convenio, las instituciones acordaron focalizar la intervención en la capital del distrito de San Pablo, el cual cuenta con seis (06) centro poblados.

Elaboración de plan de trabajo entre las instituciones involucradas.

Los días 15, 16 y 17 de octubre del 2013, Cedepas – Willay presentó el piloto del Sistema de Vigilancia Ciudadana al programa Qali Warma.

Las instituciones participantes fueron:

- Programa Willay.
- Programa Qali Warma.
- Instituciones educativas de nivel inicial y primaria de los centros poblados Capilla de Unanca, Santa Rosa de Unanca y Kuntur Wasi.

Se conformarán seis comités de vigilancia en el 2013.

El día 21 de noviembre se realizó en la Municipalidad Provincial de San Pablo la capacitación a los miembros de los dos (02) comités de vigilancia.

C4 Convenio Qali Warma - Remurpe

El convenio se implementó de forma coordinada con el componente Gestión para la Articulación de la Unidad de Prestaciones.

En el año 2013 se realizaron tres (03) reuniones de trabajo.

Se priorizaron las municipalidades socias de Remurpe con quienes se inició el trabajo en el 2014.

Se elaboró un plan de trabajo, así como la asignación de tareas y responsabilidades.

Las municipalidades socias priorizadas fueron:

- Municipalidad Provincial de Huancabamba – Piura.
- Municipalidad Provincial de Huallaga – San Martín.
- Municipalidad Provincial de Juli – Puno.
- Municipalidad Distrital de Chuschi, Cangallo – Ayacucho.
- Municipalidad Distrital de Pitumarca, Canchis – Cusco.
- Municipalidad Distrital de Chavín – Ica.

Quedó pendiente la programación de la siguiente reunión, donde se revisará las actividades del plan de trabajo e inicio de las acciones del año 2014 en las municipalidades priorizadas.

C5 Fedara – Amazonas

El convenio con la Federación de Apafas de Amazonas (Fedara) fue firmado el 13 de noviembre, en la ciudad de Amazonas.

Se coordinó con la UT para desarrollar reuniones de trabajo con la Fedara, con el fin de elaborar un plan de trabajo de las actividades del 2014.

Estas reuniones se realizaron a inicios del año 2014.

C6 Convenio Qali Warma – Centro Ideas

El convenio con la ONG Centro Ideas fue firmado en el mes de noviembre, quedando en la etapa de preparación de plan de trabajo para ser implementado en el año 2014.

La implementación del convenio se coordinó desde la Unidad Territorial de Cajamarca.

C.7 Gobierno Regional de Cajamarca

El convenio con el Gobierno Regional de Cajamarca fue firmado en el mes de noviembre, quedando en la etapa de preparación de plan de trabajo para ser implementado en el año 2014.

El convenio contempló la implementación de pilotos de monitoreo social.

d. Elaboración de instrumento de vigilancia social para los integrantes de la CONFEAPAFAS

Se ha elaborado un instrumento sencillo para el recojo de la información de parte de los integrantes de la CONFEAPAFAS, el mismo que fue revisado por su representante.

e. Elaboración consensuada de propuesta de actualización del Protocolo de Veeduría para el segundo Proceso de Compra

La actualización del Protocolo para el segundo proceso de compra fue elaborada de manera consensuada con las instituciones veedoras: la Mesa de Concertación para la Lucha Contra la Pobreza (MCLCP), el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana (CTVC) y las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL).

La elaboración consensuada requirió de la validación técnica y validación con el público objetivo, con la participación de veedores regionales a nivel nacional.

La validación con el público objetivo se realizó en el marco de los cuatro Talleres Macrorregionales de Comités de Compra, que se realizaron la última semana de mayo del 2013. Esta validación permitió incorporar mejoras a los instrumentos.

f. Elaboración de informe técnico para aprobar mediante resolución directoral instrumentos de veeduría para el segundo proceso de compra

Este informe se basó en el ajuste de instrumentos: Protocolo y ficha de veeduría para el segundo proceso de compra.

Esta actividad se realizó con la información recogida en los cuatro talleres macrorregionales. Sin embargo, esta actividad no pudo ser concluida debido a una tardía respuesta de la Unidad de Asesoría Jurídica, quien emitió tardíamente opinión desfavorable respecto a los instrumentos, la última semana del proceso de compra.

g. Realización del Taller Nacional de Intercambio de Experiencias de Vigilancia Social a la Gestión del Servicio Alimentario

El taller tuvo como objetivo socializar experiencias de prácticas y procedimientos de vigilancia social a la gestión del servicio alimentario en instituciones educativas en el marco del modelo de cogestión del PNAE Qali Warma.

El taller se realizó el día 07 de diciembre, en el Centro de Convenciones Daniel Alcides Carrión, ubicado en la ciudad de Lima. Participaron un total de 77 personas, que estaban ejerciendo o se encontraban relacionadas al mecanismo de vigilancia social a la gestión del servicio alimentario.

Tabla N.º 08

Participantes en el taller nacional de intercambio de experiencias de vigilancia social

Organización/Institución - Convenio	Asistentes	%
Comités Locales de Transparencia y Vigilancia Ciudadana - Sistema de veeduría	7	9.1 %
Líderes del distrito San Pablo de Cajamarca - Convenio tripartito con gobierno local San Pablo – Cedepas Norte – Qali Warma	6	7.8%
Líderes de los Comités de Desarrollo Comunal (Codeco) del distrito La Encañada - Convenio con el Gobierno Local de La Encañada	10	13%
Representantes regionales de CONFEAPAFAS - Convenio CONFEAPAFAS	14	18.2%
Piloto IE 3094 William Fulbright - Convenio CONFEAPAFAS	4	5.2%
Responsables Qali Warma de las UGEL	2	2.6%
Equipos técnicos de las Unidades Territoriales	34	44.2%
Total	77	100%

Elaboración propia.

Fuente: Informe de gestión del componente de monitoreo social de enero de 2013 a enero de 2014.

h. Realización del Taller Nacional de Evaluación de los Mecanismos de Monitoreo Social

El taller tuvo como objetivo evaluar los mecanismos de monitoreo social implementados en los procesos de compra y gestión del servicio alimentario en el marco del modelo de cogestión del PNAE Qali Warma.

El taller se realizó los días 5 y 6 de diciembre, en el Centro de Convenciones Javier Prado, ubicado en la ciudad de Lima. Participaron un total de 117 personas, quienes procedían de la MCLCP, CTVC y las UGEL.

Tabla N.º 09

Participantes en el taller nacional de evaluación de los mecanismos de monitoreo social

Institución	Asistentes	%
Equipo técnico del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana	26	22 %
Mesa de Concertación para la Lucha Contra la Pobreza	22	18.8%
Direcciones Regional de Educación y Unidades de Gestión Educativa Local	20	17.1%
Equipos técnicos de las Unidades Territoriales	49	41.9%
Total	117	100%

Elaboración propia.

Fuente: Informe de gestión del componente de monitoreo social de enero de 2013 a enero de 2014.

5.1.3 La gestión de la evidencia del monitoreo social

a. Primera propuesta de instrumentos para la vigilancia social de la gestión del servicio alimentario

Se sostuvo cuatro reuniones de trabajo con los representantes nacionales de la MCLCP y el CTVC, a efectos de consensuar los instrumentos para la vigilancia social de la gestión del servicio alimentario.

Esta propuesta quedó pendiente de revisión y validación a nivel regional y local.

b. Aprobación de la modificación del protocolo de veeduría del proceso de compra a través de resolución directoral

Se sostuvieron dos reuniones de trabajo con los representantes nacionales de la MCLCP y el CTVC, a efectos de consensuar la actualización de los instrumentos.

c. Elaboración de protocolo de respuestas a las alertas emitidas por el Comité Transparencia y Vigilancia Ciudadana

El mismo fue compartido con las instancias veedoras para recoger sus aportes. Contenía principalmente el flujo de información de respuesta a alertas.

5.1.4 Atención y seguimiento de las denuncias, quejas y reclamos

Una de las responsabilidades asignadas al área de Monitoreo Social a partir del inicio de la prestación del servicio fue la identificación y seguimiento de denuncias, quejas y reclamos (DQR).

Inicialmente, se realizó el diseño de una base de datos básica en formato Excel para el procesamiento de las primeras denuncias, así como el registro y control de cada una de ellas.

Una vez identificadas las DQR, se derivó al área correspondiente, de acuerdo a su tipo, y se hizo el seguimiento de las mismas, estableciéndose comunicación directa con los equipos de las unidades territoriales y de las áreas técnicas competentes, quienes debieron iniciar acciones en el marco del

protocolo de atención de las denuncias, quejas y reclamos, reportando la información a las instancias correspondientes en los plazos máximos establecidos.

En este proceso, se evidenció la necesidad de elaborar instrumentos para la identificación, registro, seguimiento y reporte de los casos de denuncias, quejas y reclamos. Por tal motivo, se diseñaron instrumentos, los mismos que permitieron realizar de mejor forma dicha actividad, generándose así los siguientes instrumentos:

- Protocolo de atención de denuncias, quejas y reclamos.
- Base de datos en formato Excel.
- Formato de reporte inicial de las DQR.
- Formato de reporte de seguimiento de las DQR.
- Formato de informe final de las DQR.

A finales del mes de abril, se diseñó e implementó un sistema informático bajo el programa visual studio.net. SQL. Server para el procesamiento de la información de las DQR. Cabe precisar que esta información permitió a la Unidad de Supervisión y Monitoreo procesar y organizar información remitida por las unidades territoriales, así como consolidar información cuantitativa y cualitativa.

De manera permanente, se elaboraron reportes a solicitud de la Dirección Ejecutiva, a fin de atender solicitudes de presentaciones ante el Congreso.

Así también, en coordinación con la Unidad de Asesoría Jurídica, se elaboraron reportes para la Oficina de Control Institucional.

Se elaboraron informes de respuesta a solicitudes de información de parte de congresistas.

Con fecha 23 de octubre del 2013, mediante Resolución Jefatural N.º 006-2013-MIDIS/PNAEQW-USM, fue aprobado el Protocolo de Acción de Unidades Territoriales frente a las DQR.

Se elaboró un informe de análisis de datos de las denuncias, quejas y reclamos de enero a diciembre del 2013.

5.2 Contextos de la experiencia

En octubre del 2011 se creó el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) para cumplir con dos funciones básicas: i) desempeñarse como ente rector de las políticas de desarrollo e inclusión social, y ii) desempeñarse como ente ejecutor de programas sociales focalizados y temporales.

En este marco de emprender políticas de desarrollo e inclusión social efectivas con una nueva mirada, ya no más vistas y tratadas como meros beneficiarios, sino como usuarios con deberes y derechos, como ciudadanos activos, con autonomía, y siendo gestores de su propio desarrollo, se creó el Programa Nacional de Alimentación Escolar (PNAE) Qali Warma, que fue constituido mediante Decreto Supremo N.º 008-2012-MIDIS.

La creación de Qali Warma respondió a una necesidad urgente: los escolares del Perú requerían acceder a una alimentación escolar digna y, así, dar fin a uno de los programas más deficientes y corruptos del Estado de los últimos tiempos: el Programa Nacional de Asistencia Alimentaria (Pronaa).

En enero del 2012, el MIDIS dio inicio a un proceso de evaluación y reorganización de sus programas sociales, con el fin de analizar los servicios que brindaban y de esa forma, adecuar su diseño, organización y objetivos a los lineamientos de este nuevo sector. Los resultados de ello, determinaron cerrar el Pronaa.

El cierre del Pronaa respondía de acuerdo a las evidencias encontradas, a problemas de diseño y de gestión, situación que hacía insostenible su continuidad, por lo que, de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N.º 002-20012-MIDIS, y en el marco de sus competencias, el MIDIS decidió declararlo en extinción, para lo cual aprobó el Decreto Supremo N.º 007-MIDIS-2012.

Esta situación reflejaba una penosa realidad, debido a que el Pronaa había sido caracterizado por ser permanentemente evaluado y reestructurado (cinco procesos), orientando su funcionamiento por los propios intereses de los gobiernos de turno, siendo esta una herramienta más de asistencialismo puro.

Cabe anotar que la evaluación emprendida por el MIDIS en el año 2012 no fue la primera evaluación y reestructuración del programa. Entre los años 2000 y 2011, el Pronaa pasó por cinco procesos de reestructuración y reorganización para corregir su funcionamiento, objetivos y resultados. En dicho período, cada gobierno impulsó distintos cambios en el programa, tanto en lo referente a transparencia y descentralización de su gestión, como al reporte efectivo de los resultados, según Romero (2016, p.17).

Las razones para la extinción del Pronaa fueron múltiples problemas de gestión y ejecución del programa, problemas de focalización y subcobertura, efectos limitados sobre la nutrición de los usuarios, dificultades en la gestión descentralizada del PCA, inadecuada respuesta a las emergencias, problemas en las condiciones de almacenamiento y preparación de alimentos. Así también, problemas relacionados con la transparencia y probidad en diferentes momentos de la cadena de provisión del servicio, teñidos por elevados niveles de corrupción.

La necesidad de reformar este programa era entonces resultado de los múltiples problemas que presentaba: escasez de resultados concretos, ineffectividad de las prestaciones, irregularidades en las licitaciones de compra de alimentos y la distribución de los alimentos, entre otros, de acuerdo a lo afirmado por Romero (2016, p.17).

Otro de los problemas en los que incurría el Pronaa era en la cobertura deficiente y la no inclusión de la población que requería mejorar en su requerimiento nutricional.

(Otro problema fue) ...la cobertura deficiente y no inclusiva de la población que más requería del aporte nutricional: solo 16% de los niños menores de 3 años en situación de pobreza recibían el servicio. Asimismo, la tasa de filtración del consumo de papilla en 2010 fue de 30% a nivel nacional y llegó en las áreas urbanas al 46%. (Romero, 2016, p.17)

Es pertinente enfatizar los elementos de gestión que se encontraron en el Pronaa como resultados de la evaluación, los cuales se encuentran en el documento de sistematización del MIDIS sobre la evaluación y reforma de los programas sociales:

- Priorización de los medios antes que los objetivos. Se dio énfasis a la operación logística (procesos de adquisición, almacenamiento y distribución de alimentos) sin tomar en cuenta los gustos regionales de niñas y niños, la diversificación de los productos y el seguimiento a la aceptabilidad de los productos entregados.
- Carecía de metas respecto a las actividades, los componentes y los resultados, lo que impidió que pudiera ser gestionado y evaluado en función de sus resultados.
- No garantizó que los alimentos distribuidos fueran adecuadamente consumidos.
- No articuló el componente educativo con el alimentario.
- Dispersión de objetivos.

Otra de las instituciones que identificaron las deficiencias escandalosas en el funcionamiento del Pronaa fue Proética, que identifica los siguientes problemas:

- i. Proceso de adquisición de alimentos: irregularidades en la licitación, colusión con proveedores o intentos de favorecer a determinados grupos, colusión entre proveedores para fijar precios (en algunos casos, con participación del CC).

- ii. Proceso de certificación y supervisión de productores/proveedores: falseamiento de información, inadecuada supervisión de estándares de calidad de los productos y evaluaciones sanitarias por falta de rigurosidad o por la existencia de incentivos ilícitos.
- iii. Distribución y almacenamiento: deficiente supervisión de las condiciones de almacenamiento en las escuelas, colusión a este nivel para desviar los recursos de sus destinatarios finales.

En ese escenario se creó Qali Warma para atender a una parte de la población objetivo del Pronaa. De esta forma, el nuevo programa debía brindar alimentación escolar a las alumnas y alumnos de las instituciones educativas públicas del país de los niveles inicial (a partir de los 3 años de edad) y primaria, con el objetivo de contribuir a mejorar su atención en clase, favorecer su permanencia en las escuelas y promover en ellos mejores hábitos de alimentación.

Dado que el decreto supremo de creación de Qali Warma se emitió el mismo día de la emisión del decreto supremo de extinción del Pronaa, la opinión pública asoció la idea de que Qali Warma era el reemplazo del Pronaa y que el cambio era solo de denominación. Sin embargo, Qali Warma fue creado para atender una problemática diferente y trabajar únicamente con una parte de la población objetivo del Pronaa. Qali Warma, como programa social, fue creado con una vigencia de tres años, luego de los cuales, y previa evaluación de impacto, se determinaría su implementación como política pública. La norma de creación de Qali Warma incorporó esta disposición ya que el MIDIS tiene adscritos, únicamente, programas focalizados y temporales. Por lo tanto, un programa de naturaleza universal y permanente debe ser responsabilidad de otra entidad pública. (Romero et al., 2016, p. 7)

Qali Warma fue pensado para dar un giro de trecientos sesenta grados respecto al programa que antes existió, sin punto de comparación, pasar de un servicio de mala calidad y limitada pertinencia a ser la oportunidad de que los niños ejerzan el derecho que les corresponde de recibir una alimentación de calidad en su escuela.

Desde un inicio, el contexto de creación de Qali Warma fue bastante complejo. No solo la idea de que Qali Warma era un reemplazo del Pronaa, sino también el contexto, modelo y actores que estuvieron involucrados en la gestión del Pronaa fueron factores que inevitablemente influyeron en la etapa inicial de Qali Warma y que, además, representaron limitaciones en su diseño y en las actividades de pre implementación.

Si bien, el contexto político y social era adverso en los inicios del programa, por lo que, el equipo de diseño enfrentó enormes limitaciones... sin embargo.... lograron un diseño prometedor, un diseño que ha facilitado un proceso de mejora continua. (Romero, 2016, p.7)

Efectivamente, la mejora continua de los procesos era una de las consignas que se mantuvo impregnada en el corazón y mente de todo el equipo inicial de Qali Warma. Esta fue una de las razones que mantuvo unido y en pie al equipo en su conjunto, frente a un sin número de batallas que se tuvieron que enfrentar constantemente.

Hubo muchos intereses para que el Pronaa, el programa menos efectivo de la historia, continuara. Estos intereses respondían principalmente a temas económicos y políticos, los cuales se entrecruzaban y se veían representados en los que integraban ese oligopolio de proveedores que por décadas se vio favorecido de una manera descabellada por los ingentes recursos del programa.

La situación antes especificada hizo que en varios ámbitos en los que el Pronaa se desarrolló pusieran mucha resistencia para la implementación de Qali Warma, considerando que este nuevo modelo buscaba romper con todos los vicios diversos y limitaciones técnicas del programa anterior. Por ejemplo, el oligopolio de los proveedores se rompía al realizar compras descentralizadas a través de 111 comités de compra, que eran integrados por diversos actores de la comunidad, a través de procesos de concursos de licitación. Además las compras no eran por tipos de productos específicos a proveedores específicos, sino compras por canastas completas, conjunto de productos que permitieran preparar las diversas recetas diseñadas para los 8 tipos de regiones alimentarias.

Por el lado de los intereses políticos, al ser Qali Warma un programa producto directo del gobierno de turno, que hasta era catalogado como la “niña de los ojos” de la pareja presidencial, hizo que los actores de oposición realizaran diversas acciones en su desmedro, lanzando críticas destructivas y demolidoras con respecto al funcionamiento del programa y planteando en todo momento que debía cerrar.

El proceso de creación de un programa como Qali Warma implicó desafíos, mucho debate, la construcción de coaliciones y la integración de equipos técnicos multidisciplinarios con actores políticos y con enormes esfuerzos de comunicación. Como sucede siempre en el sector público, los plazos son siempre cortos. En nueve meses, el equipo de Qali Warma tuvo que producir un diseño sofisticado, escalable y sostenible de alimentación escolar y ponerlo en marcha. Lo hizo con grandes carencias y asumiendo riesgos. (Romero et al., 2016, p. 7)

La inadecuada ingesta de alimentos por parte de los niños en el Perú es un problema alarmante, como se señala en el primer capítulo del documento de trabajo “Crónica de una reforma desconocida”, donde queda sustentada la importancia y necesidad urgente de poner en funcionamiento un programa con las características nutricionales como Qali Warma en nuestro país.

Siendo que, a diferencia de otros programas de alimentación escolar, Qali Warma busca resolver el problema de “inadecuada ingesta de alimentos (en términos de calidad y cantidad) de los niños y las niñas que asisten a las instituciones educativas públicas” (Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma 2013^a. Así también se señala que este problema está ligado a la condición socioeconómica de los estudiantes, así como a las condiciones de la oferta educativa, las cuales traen como consecuencia severos problemas de aprendizaje que refuerzan el ciclo de pobreza y las desigualdades sociales en el país (Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma 2013a: 2).

De acuerdo con el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (2013a: 5), según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), en el año 2011, [...] en el 30,6% de los hogares a nivel nacional había niños y adolescentes (hasta los 18 años de edad) con déficit calórico. En Lima Metropolitana este indicador fue de 24,1%, mientras que en el área rural llegó al 38,6% y en el resto urbano al 29,7%.

Es decir, cerca de un tercio de los niños y adolescentes que viven en hogares peruanos tienen una ingesta insuficiente de calorías necesarias para realizar las actividades diarias de una persona de su edad; esta situación es aún más crítica en las zonas rurales del país.

Asimismo, este déficit calórico es más prevalente entre los sectores más pobres. En ENAHO se calcula que el 76,4% de los niños en edad de cursar inicial o primarias pertenecientes a un hogar en pobreza extrema tiene una ingesta inadecuada de calorías. Este porcentaje baja a 40% entre los pobres y a 16,3% entre los no pobres. Igualmente, esta diferencia también se da entre los niños que estudian en instituciones educativas (IIEE) públicas y privadas. El 32,1% de los niños de IIEE públicas tiene una ingesta inadecuada de calorías, frente a un también elevado 19,8% de niños de escuelas privadas (Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma 2013a: 6-7). (Romero et al., 2016, p.15)

5.3 Análisis de la experiencia

5.3.1 La situación encontrada

Aun cuando Qali Warma era un programa completamente nuevo, en lo que respecta a las condiciones para la gestión del monitoreo social se encontraron establecidos los arreglos institucionales básicos para su implementación, situación poco común debido a que desde las propias instituciones del Estado no se promueven mecanismos de monitoreo social, constituyéndose este en un caso excepcional.

- Por normativa, se reconocía a los actores de la veeduría (MCLCP, CTVC y UGEL).
- En el MOP se establecía como función de la USM el diseño, implementación y supervisión de los mecanismos de monitoreo social.
- En materia de instrumentos para implementación de los mecanismos de monitoreo social, se encontró la versión inicial del primer protocolo de veeduría para el proceso de compra.
- Se contó con un soporte para el diseño de los mecanismos a través de una consultoría que encargó el Banco Mundial.

Por otro lado, entre los aspectos poco favorables fue que no se contaba con un equipo de trabajo para el componente a nivel de la sede central y mucho menos en las UT. Esta situación limitó el desarrollo ágil de la implementación

de los mecanismos de monitoreo social. A esto se sumó que desde el inicio de la prestación del servicio, la dirección del Qali Warma asignó la atención y seguimiento de las DQR, convirtiéndose desde entonces en una cuarta línea de acción del componente de monitoreo social.

5.3.2 Los avances

Se diseñó el componente de monitoreo social de manera integral, definiendo claramente las líneas de acción:

- Promoción del monitoreo
- Implementación de los mecanismos de monitoreo social
- Gestión de la evidencia del monitoreo social.

Es importante destacar que las líneas de acción respondían a la generación de un círculo virtuoso que permitiría lograr la efectividad de los mecanismos de monitoreo social, consiguiendo así que la información generada durante la implementación de los mecanismos se pueda utilizar para la toma de decisiones en la mejora de los procesos del programa.

Esto se resalta sobre todo porque es muy frecuente que las acciones de monitoreo, de las cuales se recoge mucha información, solo quedan plasmadas en meros informes, no cumpliendo con su fin que debe ser utilizarlas en la mejora de los procesos que fueron objetos de monitoreo.

Se elaboraron los planes de trabajo del componente, así como planes específicos por cada una de las líneas de acción. Cada uno de estos planes fue elaborado de manera participativa con los profesionales integrantes del componente de monitoreo social, quienes a partir de su formación y experiencias anteriores plantearon propuestas importantes que permitieron nutrir los planes.

Se pusieron en marcha los mecanismos de monitoreo social, veeduría del proceso de compra y vigilancia social de la gestión del servicio alimentario, en más del 75% de las UT.

Respecto a la veeduría en el primer proceso de compra, participaron las tres instituciones veedoras reconocidas por normativa: MCLP, CTVC y UGEL. La veeduría se realizó en 83 comités de compra. En el segundo proceso de compra, se realizó en 76 comités de compra.

Se diseñó y elaboró, de forma consensuada con las instituciones veedoras, tres instrumentos de veeduría para el proceso de compra (protocolo, ficha de veeduría y ficha de alerta).

En el caso específico de la actualización del protocolo para el segundo proceso de compra, además de ser elaborado de manera consensuada con las instituciones veedoras: MCLCP, CTVC y las UGEL, se requirió la validación técnica y del público objetivo, contando para ello con la participación de veedores regionales a nivel nacional. La validación con el público objetivo se realizó en el marco de los cuatro talleres macrorregionales de comités de compra efectuados en la última semana de mayo del 2013. Esta validación permitió incorporar mejoras a los instrumentos respectivos.

Se dejó afianzada las relaciones con las dos instancias reconocidas por normativa como parte del sistema de veeduría del programa, como son la MCLCP y el CTVC. Esto se evidencia por la constancia de la participación de las instituciones en todas las actividades que fueron organizadas y convocadas por el programa a efectos de coordinar, diseñar y evaluar los mecanismos de monitoreo social. Hubo una predisposición permanente para poder realizar, de manera conjunta, cada una de las actividades y desarrollar cada uno de los instrumentos necesarios para la puesta en marcha de los mecanismos de monitoreo social.

Se establecieron convenios diversos con diferentes instituciones públicas y privadas para ampliar el mecanismo de vigilancia social en la gestión del

servicio alimentario. Durante el año 2013 se firmaron un total de siete convenios, de los cuales cinco fueron específicos, solo para las acciones de monitoreo social, mientras que en dos se incorporaron varias líneas de acción del programa, entre ellas el monitoreo social.

Dos de los convenios fueron definidos para ser implementados con instituciones cuyo nivel de acción era el nacional, mientras que los otros cinco fueron firmados en dos regiones: Cajamarca y Amazonas. En el caso de Cajamarca, hubo una mayor variedad de convenios con diferentes niveles de acción, así como con diferentes instituciones públicas y privadas. El primero fue a nivel del distrito, el caso emblemático de La Encañada, siendo el primer convenio de monitoreo social firmado. Seguidamente, se tuvo el convenio en el distrito de San Pablo con Cedepas Norte y luego con el Centro Ideas. Finalmente, se firmó un convenio con el Gobierno Regional de Cajamarca. En tanto, en la región Amazonas se firmó un convenio para ser implementado a nivel de toda la región con la Federación de APAFAS de Amazonas (Fedara).

Es evidente que la región Cajamarca tuvo las mejores condiciones para implementar los mecanismos de monitoreo social pues se identificaba con claridad la concientización del equipo sobre la importancia de poner en marcha estos mecanismos. Por otro lado, los niveles de organización en la región eran excelentes, siendo una de las organizaciones más dinámicas y activas los Comités de Desarrollo Comunal (Codeco).

Se dejó sistematizada las DQR para un mejor tratamiento, seguimiento y viabilizar el cierre de casos. Esto implicó tener los arreglos institucionales establecidos, tales como:

- Tener aprobado, mediante resolución jefatural, el protocolo de atención frente a las DQR desde las UT. A través de este instrumento, las UT han podido identificar de forma clara las acciones a realizar frente a las DQR, así como usar cuatro instrumentos para la identificación y seguimiento de estas.

- Pasar de una base de datos en formato Excel a un sistema informático bajo el programa visual studio.net. SQL. Server, lo que permitió agilizar el procesamiento y organización de la información de las DQR. Asimismo, consolidar información cuantitativa y cualitativa.

5.3.3 Factores que favorecieron la gestión del componente de monitoreo social

Los arreglos institucionales, el reconocimiento normativo de actores del sistema de veeduría del programa, el apoyo inicial de la cooperación internacional para el diseño de los mecanismos de monitoreo social.

Aun con la multiplicidad de actores asociados a la implementación del programa, que marcaron la complejidad y desafío permanente en los procesos del programa, tener la claridad de un mismo objetivo y el fin supremo, y creer en ello, motivó las acciones y mantuvo en pie el qué hacer de todo el equipo inicial del programa, que dio alma, corazón y vida en cada acción realizada.

Cada uno de los integrantes del componente de monitoreo social, así como de los otros equipos, se caracterizó por sus niveles de compromiso, que demandaba realizar trabajos con jornadas de más de 14 horas cada día, incluso los sábados, domingos y feriados. Por otro lado, de manera permanente, el equipo mostraba disponibilidad y entusiasmo aportando con ideas innovadoras y viables para mejorar los mecanismos y acciones que competían al componente de monitoreo social. Así también, se mantuvo un espíritu de trabajo en equipo que dio soporte a la dinámica de trabajo vivida.

5.3.3.1 A nivel organizacional

El clima organizacional favorable y de soporte, nutrido por el espíritu de trabajo en equipo a nivel de la Unidad de Supervisión y Monitoreo, liderado por

una profesional humana, íntegra y comprometida con la misión del programa, que contagiaba esa perseverancia para seguir esforzándose en sacar adelante un programa cuyo modelo revolucionario, mirado desde diferentes aristas, era lo que necesitaban los niños del país.

Profesionales del equipo de monitoreo social comprometidos, rigurosos y responsables con el trabajo encomendado.

El enfoque de comunicación que atravesó los procesos del componente de monitoreo social.

Si hablamos de nudos críticos, el principal fue la asignación de incorporar la atención de las DQR, lo cual no permitió profundizar en el trabajo de cada una de las líneas de acción del componente de monitoreo social.

5.3.4 Dificultades durante la gestión

La responsabilidad desde la gestión del componente de monitoreo social, de proponer, implementar y supervisar los mecanismos de monitoreo social, se vieron limitados desde el inicio de la prestación del servicio por la incorporación de una ardua tarea que fue encomendada por la dirección: la atención de denuncias, quejas y reclamos, lo cual demandaba alrededor del 80% del tiempo. El equipo se dedicaba a esta actividad de una manera reactiva. La cantidad de las DQR fue en aumento progresivo desde el inicio de la prestación del servicio. La causa principal era el contexto adverso al funcionamiento del programa que respondía a intereses políticos y económicos de actores ligados al antiguo Pronaa, quienes se vieron enormemente afectados y por ello apostaban al fracaso del modelo de Qali Warma.

Por otro lado, al inicio, el equipo era conformado por solo dos personas. Esta situación se dio durante cuatro meses. Al mes ocho, a solicitud de la gestión, se sustentó la necesidad de contar con un equipo completo que pudiera

responder a las demandas del programa en materia de monitoreo social y atención de las DQR. Sin embargo, en las UT recién se pudo iniciar el proceso de contrato de especialistas en el último trimestre del año, lo que dificultó la implementación de los mecanismos de monitoreo social a nivel nacional. Asimismo, se elaboró una propuesta a la jefatura de la unidad para que las DQR sean asumidas por un equipo especializado y de dedicación exclusiva para ello. De esa forma, el equipo de monitoreo social se dedicaría a implementar completamente las tres líneas de acción netas de su componente.

Las tormentas políticas y sociales permanentes, difundidas además por una campaña mediática de un grupo de medios adversos al gobierno, obligaron a que la primera ministra del MIDIS renunciara y, seguidamente, sucediera lo mismo con la primera directora de Qali Warma. Esta situación afectó de sobremanera el curso del programa, el mismo que fue cambiando, de manera silenciosa pero progresiva, en su modelo y en su gestión.

Para efectos de la atención de las DQR, las mismas que en su etapa inicial eran trabajadas de manera conjunta con el equipo de Comunicación e Imagen Institucional del programa, los medios que se utilizaron para conocerlas y canalizarlas fueron inicialmente limitados. Sin embargo, estas fueron abriéndose y diversificándose: Línea MIDIS, que luego fue cambiada a una línea exclusiva de atención de los usuarios del programa, el Facebook y el correo electrónico.

Por otro lado, los diversos actores presentaban denuncias a través de medios de comunicación locales o de alcance nacional, radio, televisión, periódicos. Las DQR en muchos casos pecaban de alteración de la realidad e, incluso, hubo algunas que, según pudo comprobarse, se hicieron de manera malintencionada, respondiendo a los intereses políticos y económicos que tenían como consigna el cierre del programa.

5.3.5 Logros obtenidos

Entre los principales aportes efectivos que brindó el componente de monitoreo social fue la transparencia y cogestión del programa, las cuales se hicieron posibles por la implementación de los mecanismos de monitoreo social, tanto de la veeduría del proceso de compra como de la vigilancia social en la gestión del servicio alimentario.

El hecho de realizar procesos participativos desde el diseño, implementación y posterior evaluación de los mecanismos de monitoreo social, generó mayores compromisos y apropiamiento de los mecanismos de parte de los diferentes actores sociales.

El enfoque comunicacional que orientó el curso de cada una de las acciones permitió generar procesos participativos reales, democráticos y de desarrollo humano, lo que aportó en la identidad de los actores sociales con el programa, así como en fortalecer su autonomía.

Otro de los logros fue constituirse como un referente para otros programas sociales del MIDIS en materia de mecanismos de monitoreo social, demostrando que sí funcionan siempre y cuando se realicen arreglos internos permitidos por la misma institución y, además, se apueste por ello.

5.3.6 Desafíos

Los retos que se quedaron por cumplir en la gestión del componente de monitoreo social fueron varios, considerando que, como se mencionó antes, alrededor del 80% del tiempo de trabajo del equipo de monitoreo social era invertido en la atención de las DQR. El reto de la nueva gestión sería poner en marcha a fondo la implementación por completo de todas las propuestas diseñadas por cada línea de acción.

En ese sentido, respecto a la línea de promoción del monitoreo social: profundizar en la sensibilización a los actores que participan en los procesos del programa sobre la importancia de la vigilancia social.

En el proceso de compra, a los integrantes de los comités de compra y en la gestión del servicio alimentario a los comités de alimentación escolar.

Revisar, actualizar e implementar el plan de promoción del monitoreo social a partir de la propuesta elaborada. El equipo de monitoreo, así como algunos representantes de los equipos de las UT que están relacionados a la implementación de los mecanismos, deben revisar el plan y validarlo para su adecuada implementación.

Identificar nuevos actores sociales para implementar los mecanismos de monitoreo social. Esto es un desafío urgente y requiere ser en cinco niveles: nacional, regional, provincial, distrital y comunal. Para ello, será importante que se tenga acceso al mapeo de actores que han elaborado los comunicadores en las unidades territoriales en conjunto con la Unidad de Comunicación e Imagen Institucional.

Respecto a la línea de implementación de los mecanismos de monitoreo social: implementar la veeduría social en todos los comités de compra, en el tercer proceso de compra, en el 100% de los comités. Este es un desafío que se ha planteado con los integrantes de la MCLCP y el CTVC.

Implementar la vigilancia social en todas las instituciones educativas usuarias del programa a la gestión del servicio alimentario es un reto que debe ser realizado de manera progresiva y definiendo estrategias claras.

Mejorar los mecanismos de respuesta oportuna frente a las alertas. Es de suma importancia definir los mecanismos de respuestas frente a las alertas que emiten quienes ejercen la veeduría y/o vigilancia social, lo cual permitirá fortalecer las relaciones con dichos actores.

En lo que respecta a la línea de acción de la gestión de la evidencia del monitoreo social, gestionar las evidencias del monitoreo para la toma de decisiones en la mejora de los procesos del programa y diseño de un plan.

CAPÍTULO VI

BALANCE DE LA EXPERIENCIA

6.1 Lecciones aprendidas

- El modelo de cogestión del cual parte Qali Warma demanda compartir responsabilidades entre diferentes actores, lo cual aportará de manera directa en la sostenibilidad del mismo. Para ello, se requiere de procesos de sensibilización y capacitación que permitan a los diferentes actores, en un primer momento, comprometerse y luego ejercer el rol que se requiere.
- La capacitación permanente para el manejo de la información y los mecanismos de participación son indispensables para los actores que participan en los mecanismos de participación ciudadana.
- Se requiere tener desde el inicio un plan de promoción del monitoreo social, que además tenga como antecedente un mapeo de actores sociales a cinco niveles: nacional, regional, provincial, local y comunal. Este plan debe ser validado con representantes de los equipos de las unidades territoriales que están relacionados a la implementación de los mecanismos de monitoreo social.
- Con un mapeo de actores sociales completo se pueden identificar nuevos actores sociales para implementar los mecanismos de monitoreo social. Esto se debe alimentar con el mapeo de actores que elaboran los comunicadores en las unidades territoriales en conjunto con la Unidad de Comunicación e Imagen del programa. Esto resulta ser un desafío urgente.
- Es necesario implementar la vigilancia social en todas las instituciones educativas usuarias del programa. La implementación de los mecanismos

de vigilancia social a la gestión del servicio alimentario es un reto que debe ser realizado de manera progresiva y definiendo estrategias claras.

- Mejorar los mecanismos de respuesta oportuna frente a las alertas. Es de suma importancia definir los mecanismos de respuestas frente a las alertas que emiten quienes ejercen la veeduría y/o vigilancia social, lo cual permitirá fortalecer las relaciones con dichos actores.
- Gestionar las evidencias del monitoreo social para la toma de decisiones en la mejora de los procesos del programa.
- Es necesario fortalecer las relaciones con las instituciones que ejercen la veeduría a nivel de las regiones, con énfasis con las Unidades de Gestión Educativa Local, con quienes se tuvo solo una llegada inicial.
- Es fundamental la elaboración de un mapeo de actores en los cinco niveles a fin de identificar los actores sociales que permitan dinamizar la implementación de los mecanismos de monitoreo social, en especial el de la vigilancia social a la gestión del servicio alimentario.
- Las estrategias que se definen para la implementación de los mecanismos de monitoreo social deben considerar los nuevos contextos sociales y políticos que se avecinan.
- Es necesario que, como parte de la línea de promoción del monitoreo social, se incorporen campañas de neutralidad y transparencia en el marco de los contextos electorales, las mismas que pueden ser promovidas por el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana.
- Se hace necesario incorporar la práctica de sistematización de las diferentes experiencias en el mismo plan. Esto permitirá identificar estrategias que tengan buenos resultados, a fin de replicarlas y fortalecerlas y, al mismo tiempo, aquellas que no tenga los resultados esperados, para poder replantearlas o renovarlas.

6.2 Aportes

A nivel teórico-conceptual

- El monitoreo social, concebido como un conjunto de mecanismos de participación ciudadana, se hace viable y efectivo cuando existen los arreglos normativos, voluntad, conocimiento y compromiso de los diferentes actores para lograr un objetivo común.
- La veeduría y la vigilancia social se instalan como mecanismos de participación ciudadana, en el marco del monitoreo social de programas y proyectos a cargo del Estado.
- El monitoreo social considera de manera intrínseca el desarrollo humano; de esta forma, la participación es un medio y un fin en sí mismo.
- La comunicación sostiene todos los procesos de participación ciudadana, haciendo posible que tenga características preventivas y propositivas.
- Aportar y hacer viable los procesos de mejora continua es uno de los objetivos principales que debe mantener el monitoreo social.

A nivel profesional

- Los comunicadores sociales poseemos diversas herramientas que nos permiten realizar diferentes funciones en los distintos niveles de las organizaciones públicas y privadas. Estas herramientas están impregnadas de un enfoque de cambio social para alcanzar el desarrollo humano, lo que nos diferencia de profesionales de otras carreras.
- El trabajo en equipos interdisciplinarios no solo está de moda, es una necesidad que se requiere cubrir en las diferentes intervenciones, sobre

todo en aquellas que apuntan al cambio social.

- A nivel de una institución, es fundamental que todos tengan claro no solo los objetivos inmediatos que se planteó la institución, sino también la misión y visión, lo cual nos permitirá no desviarnos del camino o restringir acciones parceladas y así poder seguir remando todos en un mismo sentido.
- Trabajar en el Estado resulta mucho más complejo que el trabajo en instituciones privadas pues, por lo general, el alcance de la intervención será a una mayor magnitud, lo cual demanda no solo un manejo técnico, sino también un mayor compromiso por parte de los servidores públicos, considerando que lo que hagamos o dejemos de hacer afectará a un gran número de personas.
- El trabajo articulado, sobre todo a nivel del Estado, es fundamental porque permitirá optimizar tanto los recursos como el logro de los objetivos. Debemos aprender a trabajar de forma articulada, lo cual aún está, en nuestro medio, en un nivel incipiente, por lo que es necesario potenciarla.
- La participación en los mecanismos de monitoreo social debe ser implementado desde su diseño, implementación y evaluación; esto permite la identificación y el compromiso con los mismos, haciendo sostenibles estas iniciativas.

A nivel social

- La implementación de los mecanismos de monitoreo social aporta de manera significativa al funcionamiento efectivo y transparente del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma. Uno de ellos estuvo referido al proceso de compra, donde se hizo efectiva la veeduría social

en más del 90% de los comités de compra.

- Promover la participación ciudadana activa con un enfoque preventivo y propositivo se hace cada vez más necesario en las intervenciones del Estado, lo que permitirá optimizar los servicios del mismo.
- Se comprueba que los mecanismos de monitoreo social son viables para contribuir en la mejora continua de los procesos de los servicios que brinda el Estado.
- Los actores sociales que participan en todo el proceso, desde el diseño de los mecanismos, implementación y evaluación, se apropian de los procesos, lo que permite que estos mecanismos puedan mantener su funcionamiento.

6.3 Hallazgos

A continuación, se presentan los principales hallazgos que se identificaron por cada una de las líneas de acción que se desarrolló en el marco de la gestión del monitoreo social de Qali Warma. Evidencias de los aportes de la gestión de monitoreo social durante la experiencia del 2013.

6.3.1 Promoción del monitoreo social

- Se elaboró una propuesta del Plan de Promoción del Monitoreo Social. En este documento se definen las orientaciones para el desarrollo de la línea estratégica (documento adjunto como anexo).
- Se logró sensibilizar a 270 integrantes de los Comités de Alimentación Escolar de las 27 unidades territoriales del programa, respecto a la importancia de la vigilancia social a la gestión del servicio alimentario.

- Sensibilización respecto a la importancia de la veeduría en el proceso de compra (segundo proceso de compra) a 111 comités de compra, 112 supervisores provinciales, 51 veedores regionales, 550 miembros de los comités de compras y 24 jefes de las unidades territoriales.
- Difusión de la experiencia exitosa de monitoreo social del programa con la viceministra y representantes de todos los programas sociales del MIDIS. Esto permitió identificar que la existencia y funcionamiento del componente de monitoreo social del programa marca la diferencia con los otros programas del ministerio. Así también, se evidenció los avances importantes de la implementación de la estrategia de trabajo articulado con las instituciones que ejercen la veeduría y vigilancia social por normativa.

6.3.2 Implementación de los mecanismos de monitoreo social

- Normativa del Sistema de Veeduría aprobado y en marcha

El Sistema de Veeduría del programa se plasma en el numeral 6.6 de la Directiva N.º 001-2013-MIDIS, aprobado por Resolución Ministerial N.º 016-2013-MIDIS, que aprueba la Directiva N.º 001-2013-MIDIS, Procedimientos Generales para la Operatividad del Modelo de Cogestión para la Atención del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, donde se establece que las instituciones veedoras ejercen un rol de veedores en el proceso de compra y en la gestión del servicio alimentario.

- Aprobación de Protocolo de Veeduría del primer proceso de compra

El protocolo fue aprobado por Resolución Directoral N.º 118-MIDIS/PNAEQW. Dicho protocolo fue elaborado de manera participativa,

principalmente con la Mesa de Concertación para la Lucha Contra la Pobreza (MCLCP).

- Implementación de siete convenios para fortalecer la vigilancia social

De los siete convenios firmados, cinco de ellos se han implementado de manera progresiva, sobre todo, aquellos convenios que han sido firmados antes del mes de octubre de 2013. Siendo el caso de los convenios con la Municipalidad Provincial de San Pablo de la región Cajamarca y Cedepas Norte, el convenio con la Municipalidad Distrital de La Encañada y el convenio con la CONFEAPAFAS. De la misma forma, tenemos el convenio con Remurpe, donde se avanzó hasta la elaboración del plan de trabajo para el año 2014.

En los convenios que se han firmado durante los meses de noviembre y diciembre de 2013, se inició con la toma de acuerdos para sostener reuniones de trabajo con los representantes acreditados para efectos de coordinar la implementación de los mismos, iniciando con la elaboración de un plan de trabajo que permita fijar objetivos y acciones para el año 2014. En esa situación estuvieron los convenios con el Gobierno Regional de Cajamarca, con el Centro Ideas y con la Federación de Padres de familia de Amazonas (Fedara).

Cabe precisar que en el marco de estos convenios se buscó implementar pilotos de vigilancia social, los cuales se desarrollaron en los casos de los convenios de CONEFAPAFAS, municipios de La Encañada y San Pablo, y Cedepas Norte.

- Implementación del mecanismo de veeduría en el primer proceso de compra. Se concretó con la participación de las tres instancias veedoras: Mesa de Concertación para la Lucha Contra la Pobreza, Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, Unidades de Gestión Educativa Local. Veeduría realizada en 83 comités de compra.

- Mecanismo de veeduría social implementado en el segundo proceso de compra en 76 comités de compra, con la participación de la MCLCP, CTVC y UGEL.
- Diseño y elaboración consensuada con las instituciones veedoras de tres instrumentos de veeduría para el proceso de compra: protocolo, ficha de veeduría y ficha de alerta (se anexa).
- Elaboración de un instrumento para la vigilancia social dirigido a los integrantes de la CONFEAPAFAS.
- Instituciones veedoras comprometidas con la veeduría del programa. Esto se evidencia con la participación activa de las instancias en el desarrollo del proceso de compras, así como la constante participación en todas las actividades que se convocaron para efectos de coordinar, diseñar y evaluar los mecanismos de monitoreo social.

6.3.3 Gestión de la evidencia del monitoreo social

- Aprobación de modificación de protocolo de veeduría del proceso de compra a través de resolución directoral y publicación en el diario El Peruano.
- Documento de análisis de datos de las denuncias, quejas y reclamos (de enero a diciembre de 2013).
- Recomendaciones de la veeduría en el segundo proceso de compra son sustento para propuesta de mejora del tercer proceso de compra.

6.3.4 Atención y seguimiento de las denuncias, quejas y reclamos

- **Aprobación de protocolo de atención frente a denuncias, quejas y reclamos desde las unidades territoriales**

Con fecha 23 de octubre del 2013, mediante Resolución Jefatural N.º 006-2013-MIDIS/PNAEQW-USM, fue aprobado el Protocolo de Acción de Unidades Territoriales frente a denuncias, quejas y reclamos (DQR).

A través de este instrumento, las Unidades Territoriales han podido identificar de forma clara las acciones a realizar frente a las de DQR.

- **Diseño y uso de cuatro instrumentos para la identificación y seguimiento de las DQR**

Se elaboraron una base de datos en formato Excel, formato de reporte inicial, formato de reporte de seguimiento de las DQR y formato de informe final de las DQR, instrumentos que permitieron registrar información de las DQR para su respectivo procesamiento.

- **Diseño e implementación de un sistema informático bajo el programa visual studio.net. SQL. Server**

La implementación de este sistema permitió agilizar el procesamiento y organización de la información de las DQR, así como consolidar la información cuantitativa y cualitativa.

- **Los hallazgos del proceso de la gestión de monitoreo social**

La factibilidad de que el Estado, a través de un programa social ponga en práctica la participación de las organizaciones sociales para la vigilancia

ciudadana, es una necesidad urgente para legitimar la gobernabilidad y hacer sostenible las políticas sociales.

- Los niveles de organización para la participación social de las organizaciones y comunidades son complejas y existen intereses que deben ser abordados y reflexionados en procesos de discusión y pedagogía permanente, a fin de fortalecer estas formas de relación sociedad/Estado en políticas públicas.
- La estructura de mecanismos de monitoreo social participativo exige de perspectivas cualitativas que deben ser sistematizadas y acompañadas de datos cuantitativos. Es por ello que se necesita establecer metodologías que deben ser mejoradas permanentemente con la experiencia y en concordancia con nuestros contextos sociales.
- Las estructuras organizativas a nivel de procedimientos, procesos y recursos humanos deben ser establecidas con un modelo de gestión orientado al resultado, pero con enfoque democrático e inclusivo.
- La comunicación es un proceso dinámico y transversal en el proceso de monitoreo social en la etapa de gestión, de relacionamiento con la población y de construcción de la reputación del programa. La comunicación debe ser entendida como un proceso relacional democrático e inclusivo.
- La información juega un rol muy importante en la toma de decisiones del monitoreo social, es el principal insumo. Esta debe ser confiable y oportuna. Los procedimientos y el procesamiento de la misma exige de alta responsabilidad y comportamiento ético de cada uno de los actores que participan en los procesos.

CONCLUSIONES

- El funcionamiento del componente de monitoreo social del programa es uno de los elementos que marca la diferencia con los otros programas sociales del Midis. A través del mismo se evidencia de forma contundente el enfoque de participación como medio y como fin.
- El espacio de trabajo para fortalecer la vigilancia social de los programas sociales del Midis, que ha sido instalado desde la Dirección de Descentralización, es un espacio para compartir los avances del componente de monitoreo social, así como para conocer y recoger estrategias de otros programas.
- Los mecanismos de monitoreo social definidos desde Qali Warma permiten afianzar el modelo de cogestión del programa. Por ello, se requiere de un trabajo intenso en monitoreo social a nivel de todas las unidades territoriales, de forma permanente, que fortalezca la participación de la sociedad civil a través de los mecanismos de monitoreo social.
- El trabajo articulado y participativo con el CTVC y la MCLCP, desde el diseño de los mecanismos de monitoreo social, que comprende a su vez el diseño y validación de los instrumentos de veeduría tanto para el proceso de compra como para la gestión del servicio alimentario, ha fortalecido el compromiso de dichos actores.
- La comunicación es el elemento constitutivo fundamental de todo proceso de participación ciudadana, haciendo posible su existencia y viabilidad, aportando de esa forma en el desarrollo humano.

- A partir de esta experiencia vivida en gestión en el sector público, considero que resulta indispensable incluir en el currículo de la escuela de comunicación social, específicamente en la especialidad de comunicación organizacional, el diseño e implementación de herramientas de monitoreo, gestión de evidencias, comunicación de resultados, y evaluación de programas y proyectos de desarrollo; siendo que, desde este lado de la comunicación, incursionamos en procesos, proyectos y programas de desarrollo, tanto en el ámbito privado como en el ámbito público; en ese mismo sentido necesitamos enmarcar todas nuestras acciones en el enfoque de desarrollo humano, que comprenda todas sus dimensiones.
- Los enfoques de desarrollo humano que caracterizaron al programa, partiendo desde su diseño, permitieron que, en la etapa inicial de la implementación del programa, el componente de monitoreo social tuviera un rol importante. Sin embargo, lamentablemente, los cambios de gestión que se dieron durante la primera etapa de implementación del programa, que contenían nuevas miradas, desviaron el enfoque inicial, lo que fue debilitando el rol del componente de monitoreo social, desencadenando esto en la aparición de limitaciones para continuar con la propuesta y apuesta de hacer de los mecanismos de monitoreo social una herramienta fundamental para la sostenibilidad del programa.
- Experiencias como las que viví en el programa, donde los retos y desafíos eran permanentes e intensos, pusieron a prueba mis capacidades profesionales y personales, las cuales fueron sostenidas por un gran equipo humano; caracterizado por un espíritu invencible que nos unía, pues creíamos que nuestro programa era el justo y el necesario para resolver los problemas de la alimentación escolar en nuestro país; empezando por nuestra jefa quien nos brindó toda la confianza y libertad necesaria para desarrollar nuestro trabajo, que aun cuando demandaba de un esfuerzo extremo en cuanto cantidad de tiempo invertido diariamente, fue sin duda la mejor experiencia laboral que al momento experimenté.

- Formar parte de los inicios de una nueva apuesta nacional, fue una gran responsabilidad que me movilizó con mucha fuerza y marcó mi vida profesional; lo que demandó diseñar, construir propuestas, definir lineamientos, construir indicadores, capacitar, entre otras cosas, además de realizar las actividades propias de gestión, las mismas que tuve que aprender en el camino, donde el día de trabajo no podía ser menos de doce horas diarias, así era la demanda, pero feliz por lo que se logró y principalmente porque sabíamos que el funcionamiento del programa era necesario para la alimentación escolar de los niños de nuestro país.

BIBLIOGRAFÍA

Libros y revistas

- Alfaro, R. (1996). *Una comunicación para otro desarrollo*. Lima: Editorial Asociación de Comunicadores Calandria.
- Di Virgilio, M. & Solano, R. (2012). *Monitoreo y evaluación de políticas, programas y proyectos sociales*. Buenos Aires: CIPPEC y UNICEF.
- Galeana de la O, S. (1999). *Promoción social. Una opción metodológica*. México: Editorial Universidad Nacional Autónoma de México.
- Gumucio, A. (2011). Comunicación para el cambio social: clave del desarrollo participativo. *Signo y Pensamiento* N.º 58, pp. 26-39.
- Henriquez, N. (1999). *Construyendo una agenda social*. Lima: Fondo Editorial PUCP.
- Sagasti, F., Iguñiz, J. & Schuldt, J. (1999). *Equidad, integración social y desarrollo: hacia un nuevo enfoque para la política social en América Latina*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Sen, Amartya. (2000). *Libertad y desarrollo*. Buenos Aires: Editorial Planeta.

Libro en versión electrónica

- Contreras, C., Díaz, B. & Hernández, E. *Multiculturalidad: su análisis y perspectivas a la luz de sus actores, clima y cultura organizacional prevalecientes en un mundo globalizado*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/1159.pdf>
- Romero, G., Riva, M. & Benites, S. (2016). *Crónica de una reforma desconocida. Experiencia de implementación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma*. Recuperado de <http://repositorio.iep.org.pe/bitstream/IEP/460/1/documentodetrabajo229.pdf>

- Tanaka, M. (2001). *Participación popular en las políticas sociales*. Recuperado de <http://old.cies.org.pe/files/documents/investigaciones/pobreza/participacion-popular-en-las-politicas-sociales.pdf>

Sitios en red

- Beltrán, L. (2005). La comunicación para el desarrollo en Latinoamérica: un recuento de medio siglo. Recuperado de <http://red.pucp.edu.pe/ridei/files/2011/08/160310.pdf>
- CEPAL. (1998). Serie de Políticas Sociales N.º 25. Recuperado de <https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6255/S9800061es.pdf?sequence=1>
- Del Valle, C. (2007). Comunicación participativa: aproximaciones desde América Latina. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=15691>
- Gonzáles A., Nápoles Y. & Naranjo I. (Sin fecha). Plan de comunicación comunitaria para minimizar la violencia intrafamiliar contra la mujer entre 2012 y 2013 en la comunidad Santa Lucía del municipio Colombia. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1313/1313.pdf>
- Jara, O. (2012). Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias. Recuperado de http://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0788/6_JAR_ORI.pdf
- Jiménez, A. (2000). La promoción social y su significado académico. Recuperado de <http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/abra/article/view/4280>
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. Recuperado de <http://www.midis.gob.pe/index.php/es/component/content/article/82-transparencia/datos-generales/107-mision-y-vision>
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social MIDIS. (2014). La reorganización de los programas sociales, sistematización del proceso implementado durante el año 2013. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/AA4A2BF13459A17705257EFF0052C28A/\\$FILE/Reorganizacion_programas_sociales.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/AA4A2BF13459A17705257EFF0052C28A/$FILE/Reorganizacion_programas_sociales.pdf)

- Proética. (2012). Diagnóstico y filtros de corrupción en los programas sociales. Análisis y recomendaciones.
- Tami, F. (2008). Las dimensiones del desarrollo en el pensamiento de Amartya Sen: Recuperado de <http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/revistas/dimensiones-desarrollo-pensamiento-sen.pdf>
- Tembon, A., Brooke, L. & Schultz, E. Alimentación escolar: Una herramienta para la inclusión social. Recuperado de <http://blogs.worldbank.org/education/es/alimentaci-n-escolar-una-herramienta-para-la-inclusi-n-social>

Otros documentos

- Banco Mundial. (2013). Mecanismos de monitoreo social del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. Informe Final.
- FAO. (2013). Núcleo de capacitación en Políticas Públicas.
- PESA. (2011). Seguridad alimentaria y nutricional. Recuperado de <http://www.fao.org/3/a-at772s.pdf>
- Política social. (Sin fecha). En Wikipedia. Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Pol%C3%ADtica_social

ANEXOS

ANEXOS

1. Normativas generadas

- a) RD aprobación y Protocolo de Veeduría.
- b) RD aprobación de modificación y de protocolo de veeduría modificado.
- c) RJ aprobación y Protocolo de las DQR.

2. Documentos de trabajo

- a) Propuesta de Plan de Promoción del Monitoreo Social.
- b) Propuesta piloto de vigilancia social “Nuestras voces cuentan” - Telefónica del Perú.
- c) Fichas rápidas gobernadores.
- d) Fichas vigilancia social CONFEAPAFAS.

1. Normativas generadas

a) RD aprobación y Protocolo de Veeduría



Resolución de Dirección Ejecutiva

N° 118-2013-MIDIS/PNAEQW

Lima, 24 de enero de 2013

VISTOS: Los Informes Nos. 002 y 003-2013-PNAEQW-US&M-JU de fecha 23 de enero de 2013, remitidos por la Unidad de Supervisión y Monitoreo, y el Informe N° 005-2013-MIDIS-PNAEQW/UAJ de fecha 24 de enero de 2013;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS se creó el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, como Programa Social del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), con la finalidad de brindar un servicio alimentario de calidad, adecuado a los hábitos de consumo locales, cogestionado con la comunidad, sostenible y saludable, para niñas y niños del nivel de educación inicial a partir de los tres años de edad y del nivel de educación primaria de la educación básica en instituciones educativas públicas;

Que, de acuerdo con lo establecido por la Octagésima Cuarta Disposición Complementaria Final de la Ley N° 29951, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2013, se autorizó al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, a través del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, a realizar transferencias de recursos financieros a los comités u organizaciones que se constituyan para proveer los bienes y servicios de los Programas, a fin de alcanzar los objetivos a cargo de los mismos;

Que, asimismo, la Ley N° 29951 estableció que los comités u organizaciones referidos en el párrafo precedente, serán reconocidos por el MIDIS, a través del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, rigiéndose por los procedimientos operativos, de compras, de rendición de cuentas y demás disposiciones complementarias que fueran necesarias, establecidos por el MIDIS y, supletoriamente, por las normas del ámbito del sector privado;

Que, mediante Decreto Supremo N° 001-2013-MIDIS se establecieron disposiciones generales para la transferencia de recursos financieros a los comités u organizaciones que, de acuerdo con el modelo de cogestión, se constituyan para la provisión de bienes y servicios para la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, disponiendo que el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social aprobará, mediante resolución, los procedimientos generales para la conformación y el reconocimiento de los comités u organizaciones, así como los procedimientos operativos, de compras, de rendición de cuentas y demás disposiciones complementarias que sean necesarias, en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles desde la entrada en vigencia de dicho Decreto Supremo;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 016-2013-MIDIS se aprobó la Directiva N° 001-2013-MIDIS que establece los procedimientos generales para la operatividad del modelo de cogestión para la atención del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, cuya primera disposición complementaria transitoria establece que Qali Warma aprueba, mediante resolución de su máxima autoridad administrativa, la relación de las instituciones educativas públicas que, de acuerdo al modelo de cogestión, serán atendidas



con el servicio alimentario para el año escolar 2013, en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles, contados a partir de la entrada en vigencia de la referida norma;

Que, conforme se desprende del Informe N° 003-2013-PNAEQW-US&M-JU de fecha 23 de enero de 2013, remitido por la Unidad de Supervisión y Monitoreo, para la elaboración del listado de instituciones educativas públicas a ser atendidas por Qali Warma para el año escolar 2013, se tomaron en consideración los datos obtenidos de la información oficial del Sistema de Información de Apoyo a la Gestión Educativa (SIAGE), la Estadística de Calidad Educativa - ESCALE del Ministerio de Educación (2011), padrón de Instituciones Educativas beneficiarias del nivel pre escolar y escolar del PRONAA (2012), padrón de instituciones educativas del programa JUNTOS 2012 y tasa de incidencia de pobreza a nivel provincial y distrital: mapa de pobreza – INEI 2009;

Que, del procesamiento y análisis de la información antes descrita, se obtuvo que el número de instituciones educativas que Qali Warma atenderá en el 2013 es de 47 803 (27,532 del nivel primario y 20 271 del nivel inicial), con un total de 2 781 805 usuarios (2 228 379 del nivel primario y 553 426 del nivel inicial); asimismo, se aprecia que del total de Instituciones Educativas Públicas existen: a) 12 964 que se encuentran en distritos correspondientes al quintil 1 de pobreza, b) 9 888 en el quintil 2 de pobreza, c) 10 763 en el quintil 3 de pobreza, d) 7 663 en el quintil 4 de pobreza, y e) 6 525 en el quintil 5 de pobreza;

Que, asimismo, atendiendo a la variabilidad de la matrícula, asistencia a clases, apertura y cierre de instituciones educativas, entre otros factores inherentes al sector, resulta necesario aprobar un proceso continuo de actualización del listado de instituciones educativas públicas que garantice su permanente y continua validación a través del empleo de sistemas de información;

Que, por otro lado, mediante el Informe N° 005-2013-MIDIS-PNAEQW/UAI, se remite la propuesta final del Protocolo para la Veeduría del Proceso de Compra, en base al Informe N° 002-2013-PNAEQW-US&M-JU, por el cual se establecen los lineamientos y procedimientos especiales para su aplicación en el primer proceso de compras para la atención del servicio alimentario del año 2013, con la finalidad de promover calidad, eficiencia y transparencia en dicho proceso;

Que, debe considerarse que el numeral 6.6 de la Directiva N° 001-2013-MIDIS, en cuanto al Sistema de Veedurías, establece que ejercen el rol de veedores de la Fase de Compra, el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana de los Programas Sociales del MIDIS, la Mesa de Concertación de Lucha contra la Pobreza y/o la Unidad de Gestión Educativa Local de la Dirección Regional de Educación de los Gobiernos Regionales, de acuerdo con sus competencias. Mediante resolución de la máxima autoridad administrativa de Qali Warma se aprueban las disposiciones referidas a los procedimientos que rigen el sistema de veedurías;

Que, en tal sentido, resulta necesario aprobar el Listado de Instituciones Educativas Públicas a ser atendidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma durante el año 2013, así como el Protocolo para la Veeduría del Proceso de Compra;

Con la visación de la Unidad de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, la Resolución Ministerial N° 174-2012-MIDIS y la Resolución Ministerial N° 229-2012-MIDIS;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el Listado de Instituciones Educativas Públicas a ser atendidas por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma durante el año 2013, el mismo que

como Anexo 1, forma parte integrante de la presente Resolución y, disponer su publicación en el portal institucional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (www.qaliwarma.gob.pe).

Artículo 2.- Asignar a la Unidad de Supervisión y Monitoreo del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, la función de administrar y supervisar el proceso de validación y actualización del Anexo referido en el artículo precedente, a través del empleo de los sistemas de información, mecanismos y procedimientos que se habiliten y aprueben para dicho fin.

Artículo 3.- Aprobar el Protocolo para la Veeduría del Proceso de Compra, el mismo que como Anexo 2, forma parte integrante de la presente Resolución.

Regístrese y comuníquese.


.....
GUISELLE M. ROMERO LORA
Directora Ejecutiva
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL



PROTOCOLO PARA LA VEEDURÍA DEL PROCESO DE COMPRA

Aprobado mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 118-2013-MIDIS/PNAEQW



Un niño bien alimentado es un niño que aprende



PRESENTACIÓN

El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, en adelante Qali Warma tiene como finalidad brindar un servicio alimentario escolar de calidad, adecuado a los hábitos de consumo locales, cogestionado con la comunidad, sostenible y saludable, para niñas y niños del nivel de educación inicial a partir de los 03 años de edad y del nivel de educación primaria de la Educación Básica en instituciones educativas públicas.

Qali Warma cuenta con un modelo de cogestión para la atención del servicio alimentario para el año escolar 2013. Dicho modelo es una estrategia de gestión basada en la corresponsabilidad, en la que el Estado y la comunidad organizada participan, de manera coordinada y articulada, en la ejecución de prestaciones de Qali Warma. Asimismo, el modelo tiene por finalidad la promoción del desarrollo de capacidades de los actores de la comunidad y la participación activa de la población en la ejecución de las prestaciones del Programa.

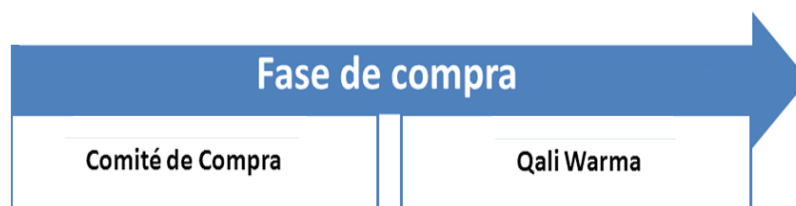
Específicamente, el modelo de cogestión integra la Fase de Planificación del Menú Escolar, Fase de Compra y Fase de Gestión del Servicio Alimentario. Asimismo, comprende la participación de los *Comités de Alimentación Escolar*, que se constituyen en cada institución educativa pública a nivel nacional, para brindar la prestación del servicio alimentario, y los *Comités de Compra* que se constituyen para la compra de productos y raciones para la prestación del servicio alimentario.

Como parte de las acciones de supervisión y monitoreo que realiza el Qali Warma, y de acuerdo a la normatividad que sustenta el modelo de cogestión, resulta necesario implementar mecanismos de monitoreo social, a través de un sistema de veedurías enfocado a los procesos de Compra de productos y raciones, para contribuir en la calidad, eficiencia y transparencia para la atención del servicio alimentario a los usuarios de Qali Warma.

El presente documento, establece las disposiciones y lineamientos generales para la implementación de un sistema de veedurías para la fase de compra del modelo de cogestión para la atención del servicio alimentario para el año escolar 2013.

DISPOSICIONES GENERALES

- 1) El presente Protocolo para la veeduría del proceso de compra (en adelante el Protocolo) tiene por finalidad establecer disposiciones para la vigilancia y participación de las Instituciones veedoras, con incidencia en la promoción de la transparencia y el fortalecimiento de las capacidades de los operadores del proceso de compra para la atención del servicio alimentario a los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (Qali Warma).
- 2) La fase de compra del modelo de cogestión para la atención del servicio alimentario es el proceso que realizan el Comité de Compra y Qali Warma para la adquisición de productos y raciones, de acuerdo con lo dispuesto en la normatividad del modelo de cogestión y en el Manual de Compras que apruebe Qali Warma.



- 3) El presente Protocolo se sustenta en la siguiente base legal:
 - Ley N° 29972, crea el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social,
 - Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, que crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma,
 - Octagésima Cuarta Disposición Complementaria Final de la Ley N° 29951, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2013,
 - Decreto Supremo N° 001-2013-MIDIS, Establece disposiciones para la transferencia de recursos financieros a comités u organizaciones que se constituyan para proveer los bienes y servicios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma,
 - Resolución Ministerial N° 016-2013-MIDIS que aprueba la Directiva N° 001-2013-MIDIS, Procedimientos Generales para la Operatividad del Modelo de Cogestión para la Atención del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

DE LAS INSTITUCIONES VEEDORAS

- 4) Las Instituciones veedoras, de acuerdo al numeral 6.6 de la Directiva N° 001-2013-MIDIS, que pueden ejercer un rol de veedores del proceso de compra son las siguientes:
- i. El Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana de los Programas Sociales del MIDIS,
 - ii. La Mesa de Concertación para la Lucha contra la Pobreza, y/o
 - iii. La Unidad de Gestión Educativa Local de la Dirección Regional de Educación de los Gobiernos Regionales, de acuerdo con sus competencias.
- 5) Qali Warma invita a las Instituciones veedoras y solicita la designación de sus representantes para ejercer el rol veedor en los procesos de compra. Mediante comunicación dirigida a los Jefes de las Unidades Territoriales de Qali Warma que correspondan, las Instituciones veedoras acreditan a sus representantes, remitiendo para tal efecto los datos de contacto.
- 6) Qali Warma, a través de las Unidades Territoriales, facilita a las Instituciones veedoras la normatividad pertinente al proceso de compra, así como otros documentos y/o instrumentos referenciales que pueden aplicar los veedores para ejercer su rol.
- 7) Son instrumentos referenciales los siguientes documentos, los mismos que se encuentran como anexos al presente Protocolo:
- Ficha de veeduría e instructivo (anexo 1).
 - Ficha de reporte de ocurrencias (anexo 2).
 - Perfil del veedor del proceso de compra (anexo 3).
- 8) Qali Warma, a través de sus Unidades Territoriales, puede desarrollar charlas informativas respecto al Programa y al proceso de compra, previa coordinación con las Instituciones veedoras.

DESARROLLO DE LA VEEDURÍA DEL PROCESO DE COMPRA

- 9) El desarrollo de la veeduría implica la puesta en marcha de un mecanismo de participación ciudadana, que tiene por objetivo contribuir en la calidad, eficiencia y transparencia de los procesos. Difiere de la fiscalización porque ésta se orienta a la emisión de juicios de las acciones u obras que realizan los actores en un proceso.

- 10) La veeduría en el proceso de compra puede generar comunicados de alerta y recomendaciones para mejorar los procesos y capacidades de sus operadores, y se orienta a minimizar sus riesgos.

- 11) Los veedores acreditados por sus respectivas Instituciones, pueden cumplir las siguientes funciones durante el proceso de compra:
 - Asistir a las sesiones de los Comités de Compra de su competencia.
 - Verificar el cumplimiento de los procedimientos formales establecidos para el proceso de compra.
 - Verificar el cumplimiento de las etapas y plazos del proceso de compra.
 - Identificar la participación de los miembros del Comité de Compra y cumplimiento de sus funciones.
 - Comunicar y reportar las ocurrencias de manera inmediata a Qali Warma.
 - Remitir las recomendaciones y los resultados de la veeduría a Qali Warma.

- 12) Los veedores que asistan a las sesiones que realicen los Comités de Compra deben tomar en cuenta los siguientes aspectos:
 - Los Comités de Compra tienen autonomía en sus decisiones. El veedor no puede interferir en las decisiones de los Comités de Compra.
 - El veedor no tiene derecho a voto. Tiene derecho a voz, previa autorización del Presidente del Comité de Compra.
 - El veedor no puede obstaculizar, impedir ni limitar la actuación de los Comités de Compra durante el proceso. De ser el caso, el Comité de Compra tiene la facultad de tomar las medidas necesarias para que el proceso pueda continuar en curso.

- El veedor y su Institución deben guardar reserva y confidencialidad respecto a la información de los actos y de las sesiones en las que participe, hasta antes de que no sea de conocimiento público.
- El veedor debe abstenerse de participar de las sesiones del Comité de Compra cuando su cónyuge, conviviente, parientes consanguíneos en línea directa sin limitación de grado y colaterales o por afinidad hasta el cuarto grado, sea miembro del Comité de Compra o postor al proceso de compra.
- El veedor no ejerce un rol fiscalizador. Debe abstenerse de emitir juicios de las acciones o actos realizados por los Comités de Compra.

DEL REPORTE DE LA VEEDURÍA

- 13) Una vez culminada la acción de veeduría, el veedor comunica y reporta sus resultados, pudiendo encontrar resultados con ocurrencias y resultados sin ocurrencias.
- 14) Qali Warma revisa y evalúa los reportes con el objeto de tomar las medidas de mejora y/o correctivas que sean necesarias para mejorar la actuación y capacidades de los operadores en el proceso de compra.
- 15) El flujo de la comunicación y reporte de la información de los procesos de compra donde no existan ocurrencias se caracterizan por cumplir los procedimientos establecidos por la normatividad que emita Qali Warma para el proceso de compra.
- 16) El flujo de los reportes sin ocurrencias se presenta a continuación:

FLUJO DE REPORTE DE INFORMACIÓN DE LA VEEDURÍA EN PROCESOS DE COMPRA SIN OCURRENCIAS



- 17) El flujo de la comunicación y reporte de la información de los procesos de compra donde existan ocurrencias se caracterizan por incumplir los procedimientos establecidos por la normatividad que emita Qali Warma para el proceso de compra.
- 18) En caso de reportar ocurrencias, el veedor debe tener el compromiso de realizar el reporte de manera inmediata, comunicando al Jefe de la Unidad Territorial la ocurrencia de hechos que pueden afectar la transparencia, probidad o cumplimiento de objetivos del proceso de compra.
- 19) Las medidas correctivas que se realicen como respuesta a las ocurrencias son canalizadas por la Unidad Territorial de Qali Warma en coordinación con la Unidad de Supervisión y Monitoreo.
- 20) El flujo de los reportes con ocurrencias se presenta a continuación:

**FLUJO DE REPORTE DE INFORMACIÓN DE LA VEEDURÍA EN PROCESOS
DE COMPRA CON OCURRENCIAS**



b) RD aprobación de modificación y de protocolo de veeduría modificado



Resolución de Dirección Ejecutiva

N° 0008-2014-MIDIS/PNAEQW

Lima, 03 de enero de 2014

VISTOS:

Los Informes N° 490-2013-MIDIS/PNAEQW-US&M y N° 02-2013-PNAEQW/US&M-UFA de la Unidad de Supervisión y Monitoreo, la Hoja de trámite de fecha 26 de diciembre de 2013 y el Informe N° 0022-2013-MIDIS/PNAEQW-UAJ de la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS se creó el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, como Programa Social del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), con la finalidad de brindar un servicio alimentario de calidad, adecuado a los hábitos de consumo locales, cogestionado con la comunidad, sostenible y saludable, para niñas y niños del nivel de educación inicial a partir de los tres años de edad y del nivel de educación primaria de la educación básica en instituciones educativas públicas;

Que, de acuerdo con lo establecido por la Octagésima Cuarta Disposición Complementaria Final de la Ley N° 29951, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2013, se autorizó al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, a través del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, a realizar transferencias de recursos financieros a los comités u organizaciones que se constituyan para proveer los bienes y servicios de los Programas, a fin de alcanzar los objetivos a cargo de los mismos;

Que, asimismo, la Ley N° 29951 estableció que los comités u organizaciones referidos en el párrafo precedente, serían reconocidos por el MIDIS, a través del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, rigiéndose por los procedimientos operativos, de compras, de rendición de cuentas y demás disposiciones complementarias que fueran necesarias, establecidos por el MIDIS y, supletoriamente, por las normas del ámbito del sector privado;

Que, mediante Decreto Supremo N° 001-2013-MIDIS se establecieron disposiciones generales para la transferencia de recursos financieros a los comités u organizaciones que, de acuerdo con el modelo de cogestión, se constituyan para la provisión de bienes y servicios para la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, disponiendo que por resolución del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social se aprobarán los procedimientos generales para la conformación y el reconocimiento de los comités u organizaciones, así como los procedimientos operativos, de compras, de rendición de cuentas y demás disposiciones complementarias que sean necesarias;

Que, en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 6° del Decreto Supremo antes señalado, mediante Resolución Ministerial N° 016-2013-MIDIS, se aprobó la Directiva N° 001-2013-MIDIS que estableció los procedimientos generales para la operatividad del modelo de cogestión para la atención del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, cuyo numeral 6.6 establece que, ejercen el rol de veedores de las Fases de Compra y de Gestión del Servicio Alimentario, el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana de los Programas Sociales del MIDIS, la Mesa de Concertación de Lucha contra la Pobreza y/o la Unidad de Gestión Educativa Local de la Dirección Regional de Educación de los Gobiernos Regionales, de acuerdo con sus competencias; y, asimismo, señala que mediante resolución de la máxima



autoridad administrativa de Qali Warma, se aprueban las disposiciones referidas a los procedimientos que rigen el sistema de veeduría.

Que, en virtud a lo previamente señalado, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 118-2013-MIDIS/PNAEQW, de fecha 24 de enero de 2013, se aprobó el Protocolo para la Veeduría del Proceso de Compra de Qali Warma, como un instrumento normativo que contiene mecanismos de monitoreo social, a través de un sistema de veedurías enfocado a los procesos de compra de productos y raciones, para contribuir en la calidad, eficiencia y transparencia para la atención del servicio alimentario a los usuarios del Programa;

Que, conforme a lo señalado en los Informes N° 490-2013-MIDIS/PNAEQW-US&M y N° 02-2013-PNAEQW/US&M-IJFA, la Unidad de Supervisión y Monitoreo, con el objetivo de hacer más efectiva la veeduría al proceso de compra, informó a la Dirección Ejecutiva que se había modificado el Protocolo para la Veeduría del Proceso de Compra, el mismo que se adecua al Manual de Compras recientemente aprobado mediante la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 2031-2013-MIDIS/PNAEQW, brindando con tales documentos el sustento técnico requerido;

Que, el Protocolo cuenta con los siguientes instrumentos: i) La Ficha de Veeduría del proceso de compra; ii) La Ficha de Veeduría del proceso de compra-ítems no cubiertos; y, iii) La Ficha de reporte de alertas de Veeduría en el proceso de compra; y, además, para su elaboración, ha contado con el apoyo y participación de los miembros del Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana y los representantes de la Mesa de Concertación de Lucha contra la Pobreza; constituyendo un instrumento claro y adecuado a las últimas modificaciones efectuadas a los demás instrumentos que son base de desarrollo del proceso de compra;

Que, en tal sentido, resulta necesario aprobar la modificación del Protocolo para la Veeduría del Proceso de Compra;

Con la visación de la Unidad de Supervisión y Monitoreo y de la Unidad de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, la Resolución Ministerial N° 174-2012-MIDIS, la Directiva N° 001-2013-MIDIS y la Resolución Ministerial N° 267-2013-MIDIS;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la modificación del Protocolo para la Veeduría del Proceso de Compra, el mismo que como Anexo 1, forma parte integrante de la presente Resolución.

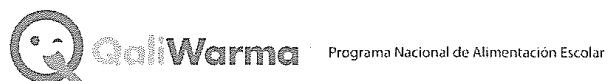
Artículo 2°.- Disponer que el Protocolo para la Veeduría del Proceso de Compra se publique en el Portal Institucional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (www.qw.gob.pe) el mismo día de la publicación de la presente resolución en el diario oficial "El Peruano", siendo responsable de dicha acción, la Unidad de Supervisión y Monitoreo.

Artículo 3°.- Encargar a la Unidad de Supervisión y Monitoreo a remitir el Protocolo para la Veeduría del Proceso de Compra al Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana; a la Mesa de Concertación de Lucha contra la Pobreza; y, a las Unidades Territoriales; en el marco de las acciones de seguimiento y verificación de cumplimiento de los instrumentos de veeduría aprobados.

Regístrese, comuníquese y publíquese.




Dr. PERCY LUIS MINAYA LEÓN
 Director Ejecutivo
 PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA
 MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL



PROTOCOLO PARA LA VEEDURÍA DEL PROCESO DE COMPRA





Qali Warma

Programa Nacional de Alimentación Escolar

PRESENTACIÓN

El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, en adelante Qali Warma, tiene como finalidad brindar un servicio alimentario escolar de calidad, adecuado a los hábitos de consumo local, cogestionado con la comunidad, sostenible y saludable, para niñas y niños del nivel de educación inicial a partir de los 03 años de edad y del nivel de educación primaria de la Educación Básica en instituciones educativas públicas.

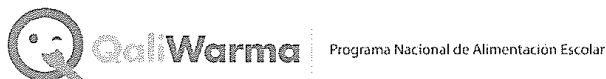
Qali Warma cuenta con un modelo de cogestión para la atención del servicio alimentario para el año escolar 2014. Dicho modelo es una estrategia de gestión basada en la corresponsabilidad, en la que el Estado (municipalidades, autoridades educativas, gobernadores), y la comunidad organizada, participan de manera coordinada y articulada, en la ejecución de las prestaciones de Qali Warma. Asimismo, el modelo tiene por finalidad la promoción del desarrollo de capacidades de los actores de la comunidad y la participación activa de la población.

El modelo de cogestión integra la Fase de Planificación del Menú Escolar, Fase de Compra y Fase de Gestión del Servicio Alimentario. Asimismo, comprende la participación de los *Comités de Alimentación Escolar* que se constituyen en cada institución educativa pública a nivel nacional, para brindar el servicio alimentario; y, los *Comités de Compra* que se constituyen para el proceso de selección de proveedores y la firma del contrato para la prestación del servicio.

Como parte de la supervisión y monitoreo que realiza Qali Warma, y de acuerdo a la normatividad que sustenta el modelo de cogestión, resulta necesario implementar mecanismos de monitoreo social, a través de un sistema de veedurías enfocado en el proceso de compra de productos y raciones para contribuir a la calidad, eficiencia y transparencia del proceso de selección de proveedores, lo que redundará en la atención del servicio alimentario a favor de los usuarios de Qali Warma.

El presente documento, establece las disposiciones y lineamientos generales para la implementación de un sistema de veedurías para la fase de compra del modelo de cogestión para la atención del servicio alimentario durante el año escolar 2014, el cual ha sido elaborado

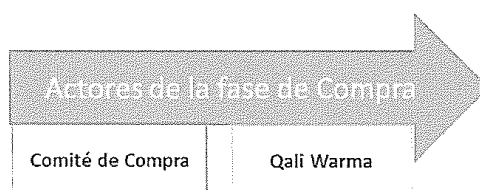




con la participación y aportes de la Mesa de Concertación para la Lucha Contra la Pobreza (MCLCP) y el Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana (CTVC).

DISPOSICIONES GENERALES

- 1) El presente Protocolo para la veeduría del proceso de compra, en adelante el Protocolo, tiene por finalidad establecer disposiciones que orienten y faciliten la participación de las instituciones veedoras, a efectos de promover la transparencia, del proceso de compra de productos y raciones para la atención del servicio alimentario a los usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- 2) La fase de compra del modelo de cogestión para la atención del servicio alimentario es el proceso que realizan el Comité de Compra y Qali Warma para la adquisición de productos y raciones, de acuerdo con lo dispuesto en la normatividad que regula el modelo de cogestión y los procedimientos específicos establecidos en el Manual de Compras aprobado por Qali Warma.



- 3) El presente Protocolo se sustenta en la siguiente base legal:

- Ley N° 29972, Ley de Creación, Organización y Funciones el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, que crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- Octagésima Cuarta Disposición Complementaria Final de la Ley N° 29951, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2013.
- Decreto Supremo N° 001-2013-MIDIS, que establece disposiciones para la transferencia de recursos financieros a comités u organizaciones que se constituyan para proveer los bienes y servicios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.





Qali Warma

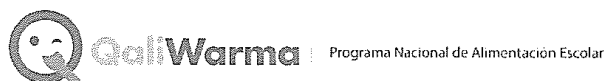
Programa Nacional de Alimentación Escolar

- Resolución Ministerial N° 016-2013-MIDIS, que aprueba la Directiva N° 001-2013-MIDIS, Procedimientos Generales para la Operatividad del Modelo de Cogestión para la Atención del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- Resolución ministerial N°264-2013-MIDIS, que modifica la Directiva 001-2013-MIDIS.
- Resolución Ministerial N° 0201-2013-ED, que aprueba la Directiva N°014-2013-MINEDU-VMGP-DIGEDIE, Normas y Orientaciones para la Cogestión del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- Resolución de Dirección Ejecutiva N° 2031-2013-MIDIS/PNAEQW, que aprueba el Manual de Compras para la atención del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

DE LAS INSTITUCIONES VEEDORAS

- 4) Las Instituciones que pueden ejercer el rol de veedores del proceso de compra, de acuerdo al numeral 6.6 de la Directiva N° 001-2013-MIDIS, son las siguientes:
 - i. El Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana de los Programas Sociales del MIDIS,
 - ii. La Mesa de Concertación para la Lucha contra la Pobreza, y/o
 - iii. La Unidad de Gestión Educativa Local de la Dirección Regional de Educación de los Gobiernos Regionales, de acuerdo con sus competencias.
- 5) Qali Warma invita a las instituciones veedoras, y les solicita la designación de sus representantes para ejercer el rol de veedor en los procesos de compra.
Mediante comunicación dirigida a los Jefes de las Unidades Territoriales de Qali Warma, las instituciones veedoras acreditan a sus representantes, remitiendo para tal efecto los datos de contacto de la persona que ejercerá el rol de veedor.
- 6) Qali Warma, facilita oportunamente a los equipos técnicos nacionales de las Instituciones veedoras, el manual de compra vigente así como la normatividad pertinente al proceso de compra, así como otros documentos y/o instrumentos referenciales que pueden aplicar los veedores para ejercer su rol.





- 7) Las instituciones veedoras y sus representantes, en ejercicio de su rol de veedor, deben utilizar, de manera obligatoria, los siguientes instrumentos, que se encuentran como anexos del presente Protocolo:
- Ficha de veeduría (anexo 1).
 - Ficha de veeduría de ítems no cubiertos (anexo 2).
 - Ficha de reporte de alertas de veeduría (anexo 3).
- 8) Qali Warma, a través de sus Unidades Territoriales, desarrollará sesiones informativas respecto de la normativa y desarrollo del proceso de compra, dirigidas a las instituciones veedoras, previa coordinación con éstas.
- 9) Qali Warma, comunicará de manera oportuna a los veedores cualquier cambio o modificación que se presente en el proceso de compra (procedimientos, cronograma, entre otros).

DESARROLLO DE LA VEEDURÍA DEL PROCESO DE COMPRA

- 10) El desarrollo de la veeduría implica la puesta en marcha de un mecanismo de participación ciudadana, que tiene por objetivo contribuir a la transparencia, neutralidad/imparcialidad y participación del proceso de compra del Programa.

La veeduría no implica la fiscalización ni supervisión porque éstas se orientan a verificar y/o controlar las acciones y/u obras que realizan los actores del proceso.

Se entiende por:

- ✓ Transparencia, si los operadores del Programa y los miembros de los Comités de Compra brindaron y facilitaron información fidedigna, completa y oportuna, con relación al Proceso de Compra. Si publicaron y difundieron la convocatoria y las bases de manera que sean accesible a toda persona natural y jurídica. Si la evaluación de propuestas y la selección de postores se realizaron en presencia de veedores y estos tienen acceso a actas de las sesiones. Si se hizo la publicación y difusión oportuna de los resultados del proceso.
- ✓ Neutralidad/Imparcialidad, si los operadores del Programa y los miembros de los Comités de Compra actuaron con absoluta imparcialidad política, económica o de cualquier otra índole demostrando independencia a sus vinculaciones con los





Qali Warma Programa Nacional de Alimentación Escolar

postores/proveedores, autoridades, partidos políticos o instituciones, actuando en estricto cumplimiento de las bases y los protocolos establecidos.

- ✓ Participación, si los Comités de Compra han presentado un quórum mínimo/máximo, si sus miembros han hecho ejercicio de su autonomía y han cumplido con sus funciones. Si hubo presencia de veedores.
- ✓ Oportunidad, si a lo largo del proceso se ha informado, en el momento apropiado sobre las acciones del proceso. En particular el cronograma, los cambios y los resultados.

11) Durante el proceso de veeduría, los veedores podrán generar comunicados de alertas, a través del formato "ficha de reporte de alertas de veeduría", las mismas que serán entregadas al programa para que se adopten acciones que minimicen riesgos en el propio proceso que se encuentra en marcha. Al culminar el proceso de veeduría, los veedores presentaran un informe donde precisen las recomendaciones que servirán para que el programa mejore el próximo proceso de compra.

12) Los veedores acreditados por sus respectivas Instituciones, deben cumplir las siguientes funciones durante el proceso de compra:

- Asistir a las sesiones de los Comités de Compra para los cuales han sido acreditados.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos formales solicitados a los proveedores según el manual de compra.
- Verificar el cumplimiento de los procedimientos formales establecidos para el proceso de compra.
- Verificar el cumplimiento de las etapas y plazos del proceso de compra.
- Verificar la transparencia, la neutralidad y oportunidad del proceso de compra
- Identificar la participación de los miembros del Comité de Compra, el ejercicio de su autonomía y cumplimiento de sus funciones.
- Comunicar y reportar las alertas de manera inmediata, antes de las 24 horas de sucedido el hecho, a la Unidad Territorial de Qali Warma y a sus respectivas instituciones.
- Remitir las recomendaciones y los resultados de la veeduría a la Unidad Territorial de Qali Warma, y a sus respectivas instituciones.





Qali Warma

Programa Nacional de Alimentación Escolar

13) Los veedores que asistan a las sesiones que realicen los Comités de Compra deben tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Los Comités de Compra tienen autonomía en sus decisiones. El veedor no puede interferir en las decisiones de los Comités de Compra.
- El veedor no tiene derecho a voto. Tiene derecho a voz, previa autorización del Presidente del Comité de Compra.
- El veedor no puede obstaculizar, impedir ni limitar la actuación de los Comités de Compra durante el proceso. De ser el caso, el Comité de Compra tiene la facultad de tomar las medidas necesarias para que el proceso pueda continuar en curso.
- El veedor y su Institución deben guardar reserva y confidencialidad respecto a la información de los actos y de las sesiones en las que participe, hasta antes que sea de conocimiento público.
- El veedor debe abstenerse de participar de las sesiones del Comité de Compra cuando su cónyuge, conviviente, parientes consanguíneos en línea directa sin limitación de grado y colaterales o por afinidad hasta el cuarto grado, sea miembro del Comité de Compra o postor al proceso de compra.
- El veedor no ejerce un rol fiscalizador, por lo que debe abstenerse de emitir juicios de las acciones o actos realizados por los Comités de Compra durante la sesión.
- El veedor podrá hacer las preguntas que figuran en la ficha de veeduría social, al final de la sesión, o en el momento del receso.
- El veedor tendrá acceso a una copia de las actas de las sesiones al final de cada sesión.
- El veedor deberá firmar las actas de las sesiones donde participe, dejando constancia de su presencia en el desarrollo de la sesión.
- La ausencia del veedor no invalida las decisiones que adopte el Comité de Compra, por lo que su presencia no es requisito para dar inicio a las sesiones del CC.



DEL REPORTE DE LA VEEDURÍA

14) Una vez culminada la acción de veeduría, el veedor comunica y reporta sus resultados a la Unidad territorial de Qali Warma, y a sus respectivas instituciones; pudiendo emitir reportes de veeduría con alertas o sin alertas. Este reporte deberá ser remitido en un plazo no mayor a 15 días de la culminación de la veeduría realizada.

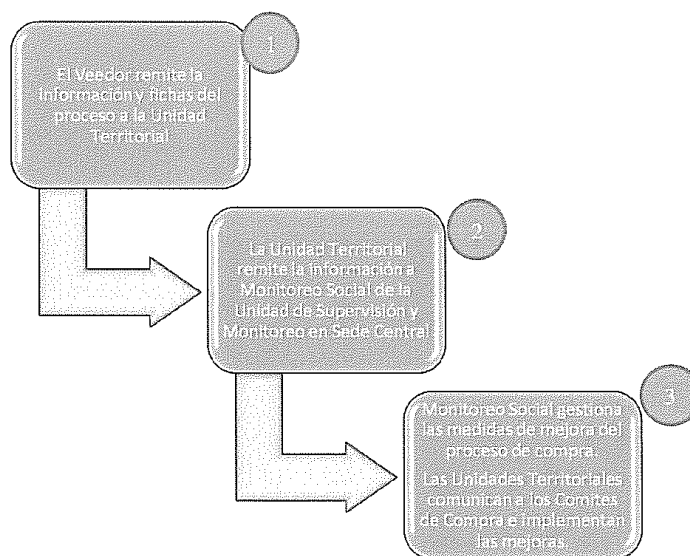

Qali Warma

Programa Nacional de Alimentación Escolar

15) Qali Warma revisa y evalúa los reportes con el objeto de tomar las medidas de mejora y/o correctivas que sean necesarias para mejorar la actuación y capacidades de los operadores en el proceso de compra.

16) El flujo de los reportes sin alertas se presenta a continuación:

FLUJO DE REPORTE DE INFORMACIÓN DE LA VEEDURÍA EN PROCESOS DE COMPRA SIN ALERTAS



17) En caso de presentarse alertas, el veedor se compromete a realizar de manera inmediata la comunicación de la alerta al Jefe de la Unidad Territorial; de hechos que pueden afectar la transparencia, oportunidad e imparcialidad, así como los objetivos del proceso de compra; a través del formato “ficha de reporte de alertas de veeduría”.

18) Las acciones que se realicen como respuesta a las alertas son canalizadas por la Unidad Territorial de Qali Warma en coordinación con la Unidad de Supervisión y Monitoreo. La información consolidada de las acciones y resultados frente a las alertas reportadas



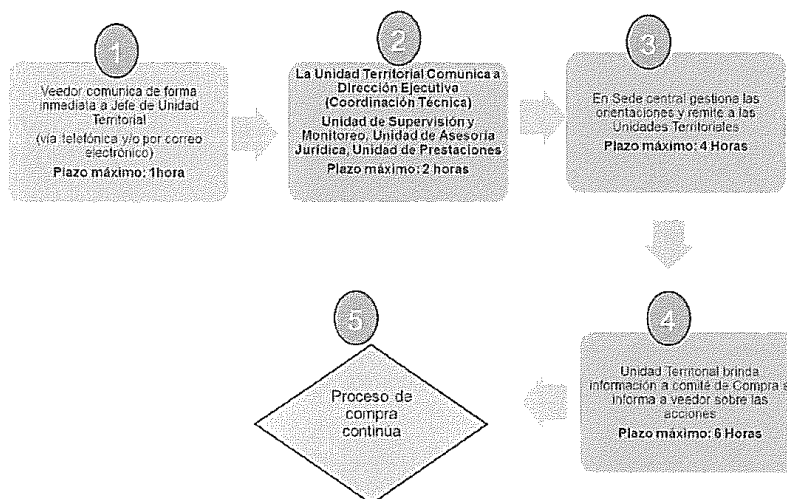
Qali Warma

Programa Nacional de Alimentación Escolar

por los veedores, serán comunicadas formalmente a las instancias veedoras respectivas en un plazo no mayor a 30 días calendario luego de recibido el informe de parte de las instancias veedoras.

19) El flujo de los reportes con alertas se presenta a continuación:

FLUJO DE REPORTE DE INFORMACIÓN DE LA VEEDURÍA EN PROCESOS DE COMPRA CON ALERTAS



DE LOS ÍTEM NO CUBIERTOS

20) Luego de culminado el proceso y; en caso algunos ítem queden no cubiertos, el Comité de Compras entregará oportunamente a los veedores el cronograma respectivo del procedimiento a seguir. Junto a ello los veedores verificarán que éste procedimiento se encuentre adecuado a lo establecido en el "Manual de Compras".



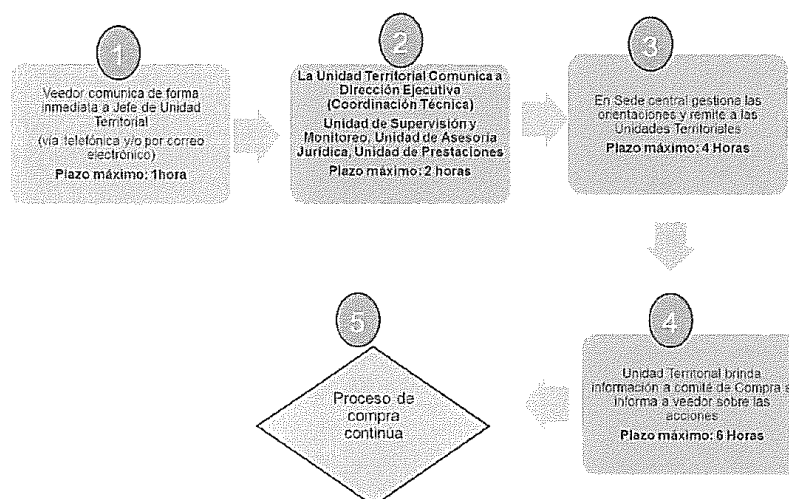
Qali Warma

Programa Nacional de Alimentación Escolar

por los veedores, serán comunicadas formalmente a las instancias veedoras respectivas en un plazo no mayor a 30 días calendario luego de recibido el informe de parte de las instancias veedoras.

19) El flujo de los reportes con alertas se presenta a continuación:

FLUJO DE REPORTE DE INFORMACIÓN DE LA VEEDURÍA EN PROCESOS DE COMPRA CON ALERTAS



DE LOS ÍTEM NO CUBIERTOS

20) Luego de culminado el proceso y; en caso algunos ítem queden no cubiertos, el Comité de Compras entregará oportunamente a los veedores el cronograma respectivo del procedimiento a seguir. Junto a ello los veedores verificarán que éste procedimiento se encuentre adecuado a lo establecido en el "Manual de Compras".

c) RJ aprobación y Protocolo DQR



Resolución Jefatural

N° 006-2013-MIDIS/PNAEQW-USM

Lima, 23 de octubre de 2013

VISTO:

El Informe N° 025-2013-PNAEQW-US&M/SGG, de la responsable del Componente de Monitoreo Social de la Unidad de Supervisión y Monitoreo del Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, se crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, con el propósito de brindar un servicio alimentario de calidad, adecuado a los hábitos de consumo locales, cogestionado con la comunidad, sostenible y saludable, para niñas y niños del nivel de educación inicial a partir de los 03 (tres) años de edad y del nivel de educación primaria de la Educación Básica en instituciones educativas públicas;



Que, mediante el Informe de Visto, se presenta la propuesta de "*Protocolo de Acción de Unidades Territoriales frente a Denuncias, Quejas y Reclamos*", con el objeto de proponer aspectos de carácter técnico y operativo a seguir por las Unidades Territoriales ante una denuncia, queja o reclamo, vinculadas a la prestación del servicio alimentario del Programa.

Que, para asegurar el cumplimiento de las condiciones necesarias para la oferta de un servicio de calidad, resulta necesario elaborar instrumentos para la identificación, registro, seguimiento y reporte de los casos de denuncias, quejas y reclamos;

Que, luego de la revisión consensuada del informe de visto, y estando a la finalidad del Protocolo propuesto, resulta necesaria su aprobación mediante norma jurídica expedida por la Unidad de Supervisión y Monitoreo del Programa, bajo el marco normativo establecido por la Resolución Ministerial N° 174-2012-MIDIS, que aprobó el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA, y el artículo 2° de la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 004-2013-MIDIS/PNAEQW, por intermedio del cual, la Dirección Ejecutiva del Programa, delega diversas facultades, entre otros, al Jefe de la Unidad de Supervisión y Monitoreo para la aprobación, ejecución, modificación y derogación de los mecanismos y criterios de ejecución de los procesos de su competencia, mediante directivas, instructivos, protocolos o instrumentos técnicos y/o normativos, que sean elaborados en el marco de sus competencia;

Que, en el marco de las facultades delegadas en la resolución antes citada, resulta necesario para la Unidad de Supervisión y Monitoreo, contar con herramientas técnicas específicas a fin de cumplir a cabalidad sus funciones y, en ese marco, la aprobación del *"Protocolo de Acción de las Unidades Territoriales frente a Denuncias, Quejas y Reclamos"*, conllevará a que se cubra la necesidad de elaborar instrumentos para la identificación, registro, seguimiento y reporte de los casos de denuncias, quejas y reclamos, los cuales permitirán realizar de forma eficiente la mejora continua del sistema;

Que, de conformidad, con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, que crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar QALI WARMA, la Resolución Ministerial N° 016-2013-MIDIS, que aprobó la Directiva N° 001-2013-MIDIS, que establece los procedimientos generales para la operatividad del modelo de cogestión para atención del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, la Resolución Ministerial N° 174-2012-MIDIS, que aprobó el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, y lo establecido en el artículo 2° de la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 004-2013-MIDIS/PNAEQW;

Que, en uso de las facultades delegadas a esta jefatura, a través de la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 004-2013-MIDIS/PNAEQW-USM;

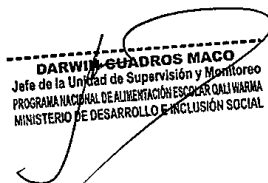
SE RESUELVE:

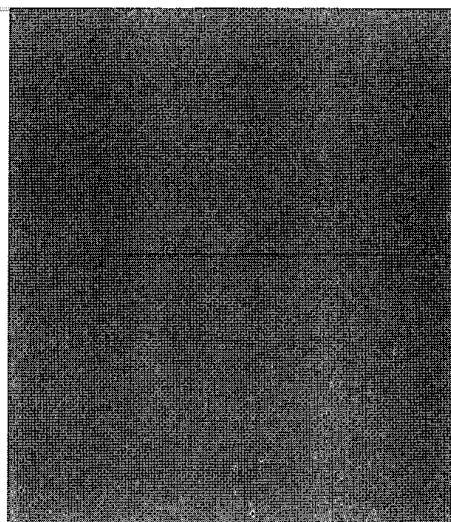
Artículo Primero.- Aprobar el documento de gestión denominado *"Protocolo de Acción de las Unidades Territoriales frente a Denuncias, Quejas y Reclamos en el desarrollo del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma"*, el mismo que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo Segundo.- Poner a disposición de todas las Unidades Territoriales del Programa, el Protocolo aprobado, a fin de que dispongan su cumplimiento estricto e inmediato.

Artículo Tercero.- Disponer a través de la Unidad de Administración, la publicación de la presente Resolución y sus anexos, en la página web del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (www.qaliwarma.gob.pe)

Regístrese y comuníquese.


DARWIN GUADROS MACO
Jefe de la Unidad de Supervisión y Monitoreo
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA
MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL



**PROTOCOLO DE ACCION DE
UNIDADES TERRITORIALES
FRENTA A DENUNCIAS, QUEJAS Y
RECLAMOS (DQRs)**

Unidad de Supervisión y
Monitoreo



Componente de Monitoreo Social



"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"

PROTOCOLO DE ACCION DE UNIDADES TERRITORIALES FRENTE A DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS (DQRs)

I. FINALIDAD

Regular el procedimiento a seguir ante situaciones identificadas como denuncias, quejas o reclamos (DQRs) vinculadas a la prestación del servicio alimentario, a efectos de determinar sus causas y consecuencias, encaminando las acciones correctivas que correspondan.

II. OBJETIVO

Establecer disposiciones sobre aspectos de carácter técnico y operativo en las unidades territoriales ante una denuncia, queja o reclamo vinculadas a la prestación del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

III. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente protocolo es de aplicación obligatoria en todas las unidades territoriales del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

IV. BASE LEGAL

- Ley N° 29792, Ley de Creación, Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
- Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS, que crea Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- Resolución Ministerial 174-2012-MIDIS, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- Decreto Supremo N° 001-2013-MIDIS, que establece disposiciones para la transferencia de recursos financieros a comités u organizadores que se constituyan para proveer los bienes y servicios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- Resolución Ministerial N° 016-2013-MIDIS, que aprueba la Directiva N° 001-2013-MIDIS, Procedimientos Generales para la Operatividad del Modelo de Cogestión para la Atención del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Resolución Jefatural 005-2013-MIDIS/PNAEQW-USM, Protocolo para la supervisión de la prestación del servicio alimentario del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma.



V. DEFINICIONES

5.1 **Denuncia.** Declaraciones realizadas por los ciudadanos, con la finalidad de poner en conocimiento hechos referidos a, entre otros:

- Presuntas irregularidades por la contravención a las disposiciones del Código de Ética de la función pública por parte de funcionarios, servidores y trabajadores del Programa.
- Presuntas irregularidades cometidas por funcionarios o servidores públicos, personas naturales o jurídicas, en los Procesos del Programa.
- Grave afectación o riesgo a la seguridad o salud de los usuarios del Programa Qali Warma, como consecuencia de la prestación social: usuarios presentan presunta afectación a la salud y/o malestar de niños por consumo de alimentos.
- Denuncia sobre uso o aprovechamiento indebido de recursos públicos.
- Cuestionamiento a la selección de proveedores



"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"

5.2 **Queja.** Declaraciones de insatisfacción o disconformidad que realizan los ciudadanos, debido al incumplimiento de alguna de las **características** de los servicios brindados por el Programa y cuya solución no puede ser atendida por este, por encontrarse fuera de sus competencias. Por ejemplo:

- IE no cumple con condiciones de salubridad

5.3 **Reclamo.** Expresiones de insatisfacción o disconformidad que realizan los ciudadanos, debido al incumplimiento de alguna de las **características** de los servicios brindados por el Programa y cuya solución puede ser atendida por el mismo, por encontrarse dentro de sus competencias. Entre otros, podemos señalar los reclamos mas usuales:

Institución Educativa no recibe el servicio de alimentación, incumplimiento de buenas prácticas de manipulación de alimentos por parte del proveedor y Proveedor incumple términos de entrega de alimentos establecidos en el contrato.

VI. TRATAMIENTO DE DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS (DQRs)

Toda denuncia, queja o reclamo (DQR) debe recibir tratamiento inmediato, dándose prioridad a aquellos casos que implican una posible amenaza o afectación al **derecho a la salud**. A continuación se adjunta las tipologías y sub tipologías definidas:

TIPOLOGÍAS	SUB TIPOLOGÍAS
PRESUNTA AFECTACIÓN A LA SALUD DE LOS USUARIOS	1. Usuarios presentan presunta intoxicación y/o malestar de niños por consumo de alimentos.
INCUMPLIMIENTO EN TERMINOS DE HORARIO, CRONOGRAMA, CANTIDAD Y TIPOS DE ENVASE	1. Incumplimiento en horario de entrega de alimentos
	2. Incumplimiento del cronograma de entrega de alimentos
	3. Entrega de la misma ración durante la semana
	4. Entrega de raciones incompletas
	5. Entrega de alimentos en envases no considerados según términos de contrato
INCUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES HIGIENICO SANITARIAS EN EL PRODUCTO, PLANTA Y/O ALMACENES.	1. Entrega de alimentos en presunto mal estado:
	a. Alimentos en estado de fermentación
	b. Alimentos con microorganismos patógenos (riesgo biológico), materias extraños (riesgo físico), restos químicos (riesgos químicos)
	c. Entrega sin autorizaciones que cumplan con las características requeridas en las fichas técnicas





"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"

	2. Planta de proveedor no cumple con características adecuadas
	a. Observaciones en la calidad del proceso
	b. Incumplimiento de buenas prácticas de manipulación.
	c. Incumplimiento de sistema HACCP
	d. Incumplimiento de documentación
	1. Incumplimiento del horario de distribución de los alimentos
	2. Incumplimiento de buenas prácticas de recepción d de alimentos (organolépticas, fecha de vencimiento, registro sanitario, envasado, cantidad)
	3. Incumplimiento de buenas prácticas de almacenamiento
	4. El CAE sustrae alimentos
INCUMPLIMIENTO EN FUNCIONES DEL CAE	
CUESTIONAMIENTO EN PROCESO DE COMPRA	1. Cuestionamiento a la selección de proveedores
SOLICITUDES DE INCORPORACIÓN	1. IE que cumple con criterios de priorización pero no está considerada como usuaria del Programa
NO ATENCIÓN DEL SERVICIO	1. No prestación del servicio por falta de proveedores
RECLAMO POR LA MODALIDAD Y NÚMERO DE RACIONES/PRODUCTOS ASIGNADOS	1. Disconformidad con el cambio en la modalidad de producto a ración o viceversa.
	2. Diferencia entre el número de alumnos y el número de raciones asignadas
	3. Diferencia en el número de raciones
OTROS	OTROS





"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"

VII. DOCUMENTOS A ELABORAR DE ACUERDO A LA TIPOLOGÍA DE DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS (DQRS)

7.1. PRESUNTA AFECTACIÓN A LA SALUD DE LOS USUARIOS

7.1.1 REPORTES:

Reporte Inicial de DQR, Reporte de Seguimiento e Informe Final

7.1.2 FUENTES DE VERIFICACIÓN:

A. Caso raciones:

Institución educativa:

- Ficha de seguimiento a la prestación del servicio alimentario CAE de gestión de raciones o productos
- Acta de los resultados de la visita de seguimiento a la prestación del servicio alimentario en los comités de alimentación escolar
- Acta de entrega y recepción de alimentos

Planta

- Verificación de formulación de raciones (Formato N° 02-AT) ^{1*}
- Ficha de supervisión del establecimiento de preparación de raciones (Formato N° 03-AT)*
- Inspección de Transporte y Estiba de Raciones o Productos Alimenticios (Formato N° 04-AT)*
- Registro de control de peso de raciones (Formato N° 05-AT)*

Otros

- Informe médico / Exámenes auxiliares
- Actas: médica, de autoridades sanitarias, de fiscalía, de instituciones educativas.
- Carta notarial de resolución de contrato de proveedor.
- Informes Técnicos de la Unidad Territorial al Comité de Compra respecto a los hallazgos.



B. Caso productos:

Institución educativa:

- Ficha de seguimiento a la prestación del servicio alimentario cae de gestión de productos
- Acta de los resultados de la visita de seguimiento a la prestación del servicio alimentario en los comités de alimentación escolar
- Acta de entrega y recepción de alimentos.

Almacén

- Inspección de Transporte y Estiba de Raciones o Productos Alimenticios (Formato N° 04-AT)*
- Acta de supervisión del almacén de productos alimenticios (Formato N° 06-AT)*
- Ficha de supervisión del almacén de productos alimenticios (Formato Nro. 07 – AT)*
- Verificación de alimentos almacenados (Formato N° 08-AT)*

Otros

- Informe médico / Exámenes auxiliares
- Actas: médica, de autoridades sanitarias, de fiscalía, de instituciones educativas.
- Carta notarial de resolución de contrato de proveedor / Carta de penalidad

¹ Resolución Jefatural 005-2013-MIDIS/PNAEQW-USM, Protocolo para la supervisión de la prestación del servicio alimentario del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma



"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"

- Informes Técnicos de la Unidad Territorial al Comité de Compra respecto a los hallazgos.

7.2 INCUMPLIMIENTO EN TERMINOS DE HORARIO, CRONOGRAMA, CANTIDAD Y TIPOS DE ENVASE

7.2.1 REPORTES:

Reporte Inicial de DQR, Reporte de Seguimiento e Informe Final

7.2.2 FUENTES DE VERIFICACIÓN:

A. Caso raciones:

Institución educativa:

- Ficha de seguimiento a la prestación del servicio alimentario CAE de gestión de raciones.
- Acta de los resultados de la visita de seguimiento a la prestación del servicio alimentario en los comités de alimentación escolar.
- Acta de entrega y recepción de alimentos.

B. Caso productos:

Institución educativa:

- Ficha de seguimiento a la prestación del servicio alimentario cae de gestión de productos.
- Acta de los resultados de la visita de seguimiento a la prestación del servicio alimentario en los comités de alimentación escolar.
- Acta de entrega y recepción de alimentos.

Otros

- Carta notarial de resolución de contrato de proveedor / Carta de penalidad



7.3 INCUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES HIGIENICO SANITARIAS EN EL PRODUCTO, PLANTA Y/O ALMACENES.

7.3.1 ALIMENTOS EN PRESUNTO MAL ESTADO

7.3.1.1 REPORTES:

Reporte Inicial de DQR, Reporte de Seguimiento e Informe Final

7.3.1.2 FUENTES DE VERIFICACIÓN:

A. Caso raciones:

Institución educativa:

- Ficha de seguimiento a la prestación del servicio alimentario CAE de gestión de raciones
- Acta de los resultados de la visita de seguimiento a la prestación del servicio alimentario en los comités de alimentación escolar
- Acta de entrega y recepción de alimentos

Planta

- Verificación de formulación de raciones (Formato N° 02-AT) *
- Ficha de supervisión del establecimiento de preparación de raciones (Formato N° 03-AT) *
- Inspección de Transporte y Estiba de Raciones o Productos Alimenticios (Formato N° 04-AT)*
- Registro de control de peso de raciones (Formato N° 05-AT)*



"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"

B. Caso productos:

Institución educativa:

- Ficha de seguimiento a la prestación del servicio alimentario cae de gestión de productos
- Acta de los resultados de la visita de seguimiento a la prestación del servicio alimentario en los comités de alimentación escolar
- Acta de entrega y recepción de alimentos.

Almacén

- Inspección de Transporte y Estiba de Raciones o Productos Alimenticios (Formato N° 04-AT)*
- Acta de supervisión del almacén de productos alimenticios (Formato N° 06-AT)*
- Ficha de supervisión del almacén de productos alimenticios (Formato Nro. 07 – AT)*
- Verificación de alimentos almacenados (Formato N° 08-AT)*

Otros

- Actas: médica, de autoridades sanitarias, de fiscalía, de instituciones educativas.
- Carta notarial de resolución de contrato de proveedor / Carta de penalidad

7.3.2 PLANTA DE PROVEEDOR NO CUMPLE CON CARACTERÍSTICAS ADECUADAS

7.3.2.1 REPORTE:

Reporte Inicial de DQR, Reporte de Seguimiento e Informe Final

7.3.2.2 FUENTES DE VERIFICACIÓN:

A. Caso raciones:

Planta

- Verificación de formulación de raciones (Formato N° 02-AT)*
- Ficha de supervisión del establecimiento de preparación de raciones (Formato N° 03-AT)*
- Inspección de Transporte y Estiba de Raciones o Productos Alimenticios (Formato N° 04-AT)*
- Registro de control de peso de raciones (Formato N° 05-AT)*



B. Caso productos:

Almacén

- Inspección de Transporte y Estiba de Raciones o Productos Alimenticios (Formato N° 04-AT)*
- Acta de supervisión del almacén de productos alimenticios (Formato N° 06-AT)*
- Ficha de supervisión del almacén de productos alimenticios (Formato Nro. 07 – AT)*
- Verificación de alimentos almacenados (Formato N° 08-AT)*

Otros

- Actas: de autoridades sanitarias, de fiscalía.
- Carta notarial de resolución de contrato de proveedor / Carta de penalidad

7.4 INCUMPLIMIENTO EN FUNCIONES DEL CAE

7.4.1 REPORTE:

Reporte Inicial de DQR, Reporte de Seguimiento e Informe Final



"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"

7.4.2 FUENTES DE VERIFICACIÓN:

A. Caso raciones:

Institución educativa:

- Ficha de seguimiento a la prestación del servicio alimentario CAE de gestión de raciones
- Acta de los resultados de la visita de seguimiento a la prestación del servicio alimentario en los comités de alimentación escolar.
- Acta de entrega y recepción de alimentos.

B. Caso productos:

Institución educativa:

- Ficha de seguimiento a la prestación del servicio alimentario cae de gestión de productos
- Acta de los resultados de la visita de seguimiento a la prestación del servicio alimentario en los comités de alimentación escolar.
- Acta de entrega y recepción de alimentos.

7.5 CUESTIONAMIENTO EN PROCESO DE COMPRA

7.5.1 REPORTE:

Reporte Inicial de DQR, Reporte de Seguimiento e Informe Final

- Acta de sesión o reunión
- Ficha de veeduría

7.6 SOLICITUDES DE INCORPORACIÓN

7.6.1 REPORTE:

Reporte Inicial de DQR



Otros

- Reporte de Gestión de la Evidencia de la Unidad de Supervisión y Monitoreo indicando si la institución educativa se encuentra considerada como usuario del Programa.

7.7 NO ATENCIÓN DEL SERVICIO

7.7.1 REPORTE:

Reporte Inicial de DQR

Otros

- Informe de la Unidad Territorial.
- Carta notarial de resolución de contrato de proveedor / Carta de penalidad.

7.8 RECLAMO POR LA MODALIDAD Y NÚMERO DE RACIONES/PRODUCTOS ASIGNADOS

7.8.1 REPORTE:

Reporte Inicial de DQR, Reporte de Seguimiento e Informe Final

A. Caso raciones:

Institución educativa:

- Ficha de seguimiento a la prestación del servicio alimentario CAE de gestión de raciones
- Acta de los resultados de la visita de seguimiento a la prestación del servicio alimentario en los comités de alimentación escolar.



"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"

- Acta de entrega y recepción de alimentos.

B. Caso productos:

Institución educativa:

- Ficha de seguimiento a la prestación del servicio alimentario cae de gestión de productos
- Acta de los resultados de la visita de seguimiento a la prestación del servicio alimentario en los comités de alimentación escolar.
- Acta de entrega y recepción de alimentos.

7.9 OTROS

7.9.1 REPORTES:

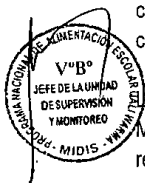
Reporte Inicial de DQR, Reporte de Seguimiento e Informe Final.

7.9.2 DOCUMENTOS

- Dependerá de la particularidad del caso y la solicitud de la Unidad de Supervisión y Monitoreo

VIII. RESPONSABILIDAD

Las Unidades Territoriales, serán responsables de las acciones implementadas en el presente Protocolo, teniendo en cuenta su **dependencia funcional** a las Unidades Técnicas ² del Programa. Para ello, deberán tener en cuenta los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal encargado de tramitar el expediente de DQRs.



Las acciones, deberán ser coordinadas por el Jefe de la Unidad Territorial y el Coordinador de Supervisión y Monitoreo y/o otro personal que el Jefe de la Unidad Territorial designe para tal caso. Así también, asumirán la responsabilidad de informar y enviar, de manera oportuna, los reportes y los documentos fuentes de verificación correspondiente, de las acciones que se realicen de acuerdo a cada tipología de DQR.

IX. ACCIONES PREVIAS DE LAS UNIDADES TERRITORIALES

A efectos de contar con procedimientos claros sobre el accionar de la Unidad Territorial, ésta deberá tener en cuenta las siguientes reglas:

- 9.1 Cada Unidad Territorial deberá contar con un Cuaderno de Registro de DQR's.
- 9.2 Cada DQR **deberá contar con un expediente y estar debidamente numerado.**
- 9.3 Cada documento obtenido y/o emitido a partir de la atención de una DQR deberá ser inmediatamente escaneado y remitido a los correos electrónicos de dqr@gw.gob.pe y al Componente de Monitoreo Social de la Unidad de Supervisión y Monitoreo, sgomez@galiwarma.gob.pe **consignando en el asunto descripción de la DQR.**
- 9.4 Cada Unidad Territorial deberá mantener un directorio telefónico **actualizado y de fácil acceso:** del equipo técnico de su Unidad Territorial, de los integrantes del Comité de Alimentación Escolar y Comité de Compras, de los proveedores adjudicados, responsables de la DISA, GERESA, DIRESA, Puesto de Salud, Defensoría del Pueblo, Policía Nacional del Perú, Gobernación, Municipalidad, Gobierno Regional, Ministerio Público-Fiscalía, Mesa de Concertación de Lucha Contra la Pobreza, Comité de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, entre otros, de competencia de cada Unidad Territorial. Este directorio **deberá ser actualizado y remitido al Componente de Monitoreo Social de la Unidad de Supervisión y Monitoreo.**

² Dependencia funcional consignada en el ítem IV.10.3 referida a las Líneas de Autoridad (pág. 37) del Manual de Operaciones del Programa, aprobado por Resolución Ministerial N° 174-2012-MIDIS, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 13.10.2012.



"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"

X. UNIDADES Y COMPONENTES DE LA SEDE CENTRAL ENCARGADAS DE ORIENTAR, HACER SEGUIMIENTO Y/O REALIZAR EL PROCEDIMIENTO DE ACUERDO A LA TIPOLOGÍA DE LA DQR.

TIPOLOGÍAS	SUB TIPOLOGÍAS	SEDE CENTRAL UNIDADES Y COMPONENTES RESPONSABLES
1. PRESUNTA AFECTACIÓN A LA SALUD DE LOS USUARIOS	1.1 Usuarios presentan presunta intoxicación y/o malestar de niños por consumo de alimentos.	a) Unidad de Supervisión y Monitoreo (Componente de calidad y Componente Monitoreo Macroregional) b) Unidad de Asesoría Jurídica c) Unidad de Prestaciones (componente alimentario-Inocuidad)
2. INCUMPLIMIENTO EN TERMINOS DE HORARIO, CRONOGRAMA, CANTIDAD Y TIPOS DE ENVASE	2.1 Incumplimiento en horario de entrega de alimentos	a) Unidad de Transferencia y Rendición de Cuentas b) Unidad de Asesoría Jurídica c) Unidad de Supervisión y Monitoreo (Monitoreo Macroregional)
	2.2. Incumplimiento del cronograma de entrega de alimentos	a) Unidad de Transferencia y Rendición de Cuentas b) Unidad de Asesoría Jurídica c) Unidad de Supervisión y Monitoreo (Monitoreo Macroregional)
	2.3. Entrega de la misma ración durante la semana	a) Unidad de Supervisión y Monitoreo (Monitoreo Macroregional) b) Unidad de Transferencia y Rendición de Cuentas c) Unidad de Prestaciones (Componente alimentario) d) Unidad de Asesoría Jurídica
	2.4. Entrega de raciones incompletas	a) Unidad de Supervisión y Monitoreo (Monitoreo Macroregional) b) Unidad de Transferencia y Rendición de Cuentas c) Unidad de Asesoría Jurídica
	2.5 Entrega de alimentos en envases no considerados según términos de contrato	a) Unidad de Supervisión y Monitoreo (Componente de calidad) b) Unidad de prestaciones (Componente Alimentario-Inocuidad) c) Unidad de Asesoría Jurídica d) Unidad de Transferencia y Rendición de Cuentas
3. INCUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES HIGIENICAS Y SANITARIAS EN EL PRODUCTO, PLANTA Y/O ALMACENES.	3.1. Entrega de alimentos en presunto mal estado: o Alimentos en estado de fermentación o Alimentos con microorganismos patógenos (riesgo biológico), materias extrañas (riesgo físico), restos químicos (riesgos químicos) o Entrega sin autorizaciones que cumplan con las características requeridas en las fichas técnicas	a) Unidad de Supervisión y Monitoreo (Componente de Calidad y Monitoreo Macroregional) b) Unidad de Prestaciones (Componente Alimentario-Inocuidad) c) Unidad de Asesoría Jurídica d) Unidad de Transferencia y Rendición de Cuentas





PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión SocialVice ministerio
de Prestaciones SocialesPrograma Nacional
de Alimentación Escolar
QALI WARMA

"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"



INCUMPLIMIENTO EN FUNCIONES DEL CAE	3.2. Planta de proveedor no cumple con características adecuadas o Observaciones en la calidad del proceso o Incumplimiento de buenas prácticas de manipulación. o Incumplimiento de sistema HACCP o Incumplimiento de documentación:	a) Unidad de Supervisión y Monitoreo (Componente de calidad) b) Unidad de Asesoría Jurídica c) Unidad de Transferencia y Rendición de Cuentas
	4.1. Incumplimiento del horario de distribución de los alimentos	a) Unidad de Prestaciones (Componente Educativo/Componente Gestión para la Articulación) b) Unidad de Supervisión y Monitoreo (Monitoreo Macroregional)
	4.2. Incumplimiento de buenas prácticas de recepción de alimentos (organolépticas, fecha de vencimiento, registro sanitario, envasado, cantidad)	a) Unidad de Prestaciones (Componente Educativo/Componente Gestión para la Articulación/Componente alimentario) b) Unidad de Supervisión y Monitoreo (Monitoreo Macroregional)
	4.3. Incumplimiento de buenas prácticas de almacenamiento	a) Unidad de Prestaciones (Componente Educativo/Componente Gestión para la Articulación/Componente alimentario) b) Unidad de Supervisión y Monitoreo (Componente de Calidad)
	4.4. El CAE sustrae alimentos	a) Unidad de Asesoría Jurídica b) Unidad de Supervisión y Monitoreo (Monitoreo Macro regional) c) Unidad de Prestaciones (Componente Educativo/Componente Gestión para la Articulación)
CONTINGENCIA DE PROVEEDORES	5.1. Cuestionamiento a la selección de proveedores	a) Unidad de Prestaciones (Componente de Gestión para la Compra) b) Unidad de Asesoría Jurídica
INCUMPLIMIENTO DE CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN	6.1. IE que cumple con criterios de priorización pero no está considerada como usuaria del Programa	a) Unidad de Supervisión y Monitoreo (Componente de Gestión de la información)
NO PRESTACIÓN DEL SERVICIO	7.1. No prestación del servicio por falta de proveedores	a) Unidad de Prestaciones (Componente de Gestión para la Compra) b) Unidad de Supervisión y Monitoreo (Monitoreo Macroregional)
DISCONFORMIDAD CON EL CAMBIO EN LA MODALIDAD DE PRODUCTO A RACIÓN O VICEVERSA.	8.1. Disconformidad con el cambio en la modalidad de producto a ración o viceversa.	a) Unidad de Prestaciones (Componente Educativo/Componente Gestión para la Articulación) b) Unidad de Supervisión y Monitoreo (Monitoreo Macroregional)



"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"

	8.2. Diferencia entre el número de alumnos y el número de raciones/productos asignados	a) Unidad de prestaciones (Componente de Gestión para la Compra/Componente Alimentario) b) Unidad de Transferencia y Rendición de Cuentas c) Unidad de Supervisión y Monitoreo (Componente de Gestión de la información)
9. OTROS	9.1. Otros	a) Unidad de Supervisión y Monitoreo (Componente Monitoreo Social)

XI. PAUTAS DE INTERVENCIÓN

Las pautas de intervención que deberá cumplir el personal encargado de realizar el reporte de cada DQR, se detallarán en el siguiente "Cuadro de detalle de acciones", siendo pertinente recalcar que en caso de amenaza o afectación al derecho a la salud, se deberá priorizar el accionar dirigido a mitigar su afectación.

Cuadro de detalle de las acciones

Acción	Tiempo máximo de respuesta	Objetivo	Responsable	Informar a:
1. Contacto vía telefónica con director de Institución Educativa (IE) y Proveedor	Inmediatamente conocida la DQR	Obtener información rápida a partir de la denuncia, queja o reclamo (DQR)	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de la Unidad Territorial Coordinador de Supervisión y Monitoreo. Otro Personal con delegación expresa del Jefe de la Unidad Territorial 	<ul style="list-style-type: none"> Monitoreo Social - Unidad de Supervisión y Monitoreo
2. Supervisión a la Institución Educativa	12 horas de conocida la DQR	Verificar hechos denunciados o reportados. Recabar evidencias, testimonios, fotografías.	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador de Supervisión y Monitoreo. Otro Personal con delegación expresa del Coordinador de Supervisión y Monitoreo 	<ul style="list-style-type: none"> Monitoreo Social - Unidad de Supervisión y Monitoreo.
3. Coordinación con DISA DIRESA o Puesto de salud	Inmediatamente verificada la DQR	Verificar si la queja o reclamo ha tenido consecuencias en la salud de los niños. Coordinar la evaluación médica de niños y niñas	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador de Supervisión y Monitoreo. Otro Personal con delegación expresa del Coordinador de Supervisión y Monitoreo 	<ul style="list-style-type: none"> Monitoreo Social - Unidad de Supervisión y Monitoreo.
4. Coordinación con DIRESA para la toma de muestra de alimentos para el análisis	Inmediatamente verificada la DQR	Verificar la calidad de los alimentos.	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador de Supervisión y Monitoreo. Otro Personal con delegación expresa del Coordinador de Supervisión y Monitoreo 	<ul style="list-style-type: none"> Monitoreo Social - Unidad de Supervisión y Monitoreo.
5. Visita a por lo menos 3 Instituciones Educativas atendidas por el mismo proveedor	12 horas de conocida la denuncia	Verificar si esta misma DQR se está presentando en otras IEs	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador de Supervisión y Monitoreo. Otro Personal con delegación expresa del Coordinador de Supervisión y Monitoreo 	<ul style="list-style-type: none"> Monitoreo Social - Unidad de Supervisión y Monitoreo.
6. Supervisión a la planta	Dentro de las 24 horas	Supervisar los procesos de producción y el	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador de Supervisión y Monitoreo. 	<ul style="list-style-type: none"> Monitoreo Social - Unidad de



"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"

y almacén de producción del proveedor		cumplimiento de normas de sanidad	<ul style="list-style-type: none"> Supervisores de Planta Otro Personal con delegación expresa del Coordinador de Supervisión y Monitoreo 	Supervisión y Monitoreo.
7. Comunicación al Comité de Compras sobre los hallazgos	Dentro de las 24 horas	Proveer información suficiente al Comité de Compras para la toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de la Unidad Territorial 	<ul style="list-style-type: none"> Comité de Compras. Monitoreo Social - Unidad de Supervisión y Monitoreo. Unidad de Prestaciones Unidad de Transferencias
8. Coordinación con Unidad de Comunicaciones e Imagen QW, para la elaboración y difusión de Nota de Prensa***	Dentro de las 12 horas	Elaboración de Nota de Prensa	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de la Unidad Territorial 	<ul style="list-style-type: none"> Monitoreo Social - Unidad de Supervisión y Monitoreo. Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional
9. Acompañamiento y asesoría al Comité de Compras, documentando el caso: <ul style="list-style-type: none"> Cartas Notariales enviadas al proveedor (suspensión y/o resolución de contrato)**** Notificación con observaciones realizadas al proveedor Contratos firmados Actas de recepción de alimentos Actas levantadas por otras instituciones 		Realizar seguimiento y garantizar la aplicación de medidas correctivas. Documentar los casos	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de la Unidad Territorial Otro Personal con delegación expresa del Jefe de la Unidad Territorial 	<ul style="list-style-type: none"> Monitoreo Social - Unidad de Supervisión y Monitoreo. Unidad de Prestaciones Unidad de Transferencias y Rendición de Cuentas
10. Información a la IE sobre las acciones implementadas frente a la denuncia Información a la persona que realizó la denuncia, queja o reclamo sobre las acciones y resultados implementados		<p>Informar a la comunidad Educativa sobre las acciones implementadas</p> <p>Informar a la persona que reportó la denuncia, queja o reclamo sobre las acciones implementadas y resultados alcanzados</p>	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de la Unidad Territorial 	<ul style="list-style-type: none"> Monitoreo Social - Unidad de Supervisión y Monitoreo
11. Seguimiento para garantizar la adecuada prestación del servicio	Una vez que se reinicia el servicio o cuando el proveedor implementa mejoras de acuerdo a lo indicado por el CC	Garantizar la provisión del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de la Unidad Territorial Coordinador de Supervisión y Monitoreo. Otro Personal con delegación expresa del Jefe de la Unidad Territorial 	<ul style="list-style-type: none"> Monitoreo Social - Unidad de Supervisión y Monitoreo. Unidad de Prestaciones Unidad de Transferencias y Rendición de Cuentas

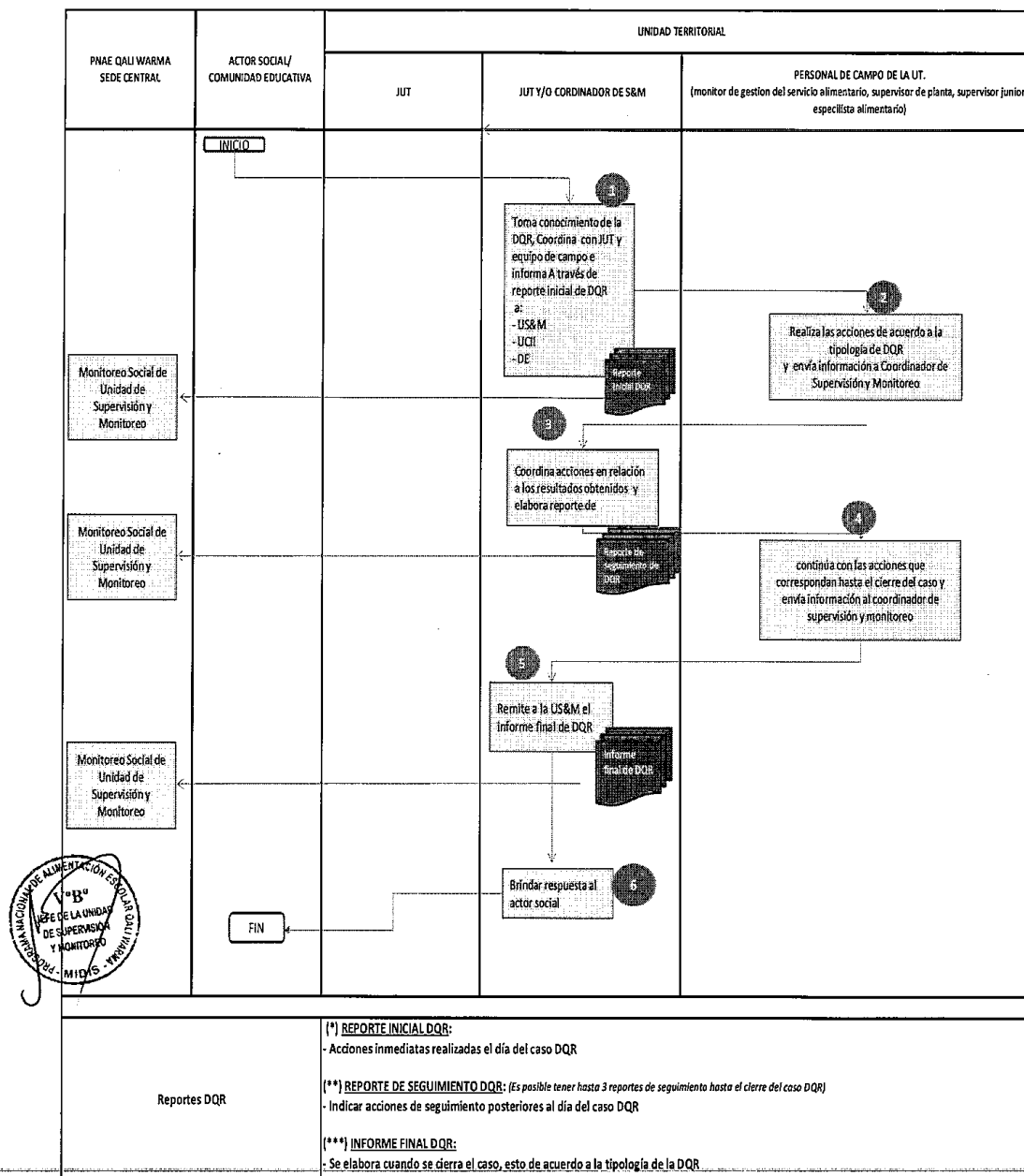




"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"

XII. FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN DE LAS DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE PARTE DE LAS UNIDADES TERRITORIALES

FLUJO GENERAL DE ATENCIÓN A DQR DE PARTE DE LAS UNIDADES TERRITORIALES





"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"

XIII. ANEXOS

- A. Reporte inicial de Denuncias, Quejas y Reclamos (DQRs) e instructivo
- B. Reporte de Seguimiento frente a Denuncias, Quejas y Reclamos(DQRs) e instructivo
- C. Informe final de Denuncias, Quejas y Reclamos(DQRs) e instructivo





"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"

Anexo A

REPORTE INICIAL DE DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS (DQR)

I. INFORMACIÓN GENERAL			
Unidad Territorial:			
Jefe De Unidad Territorial:			
Descripción de la Denuncia, Queja o Reclamo (DQR)			
Canal de Comunicación (Línea MIDIS, Medios de Comunicación, CAE, CC, supervisiones, entre otros)			
Fecha en que se presentó la DQR			
Hora de la DQR (aproximada)			
II. INFORMACIÓN GEOGRÁFICA			
Región			
Provincia(s)			
Distrito(s)			
III. INFORMACIÓN SOBRE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS			
Nombre de la IE			
Código Modular			
Número de alumnos			
Modalidad del servicio			
Alimentos consumidos el día de la DQR			
Número de supervisiones realizadas en el presente año			
Fecha de última supervisión a la IE			
IV. INFORMACIÓN SOBRE EL PROVEEDOR			
Proveedor			
Fecha de inicio de prestación a la IE			
Comité de Compra			
Provincias que abastece			
Distritos que abastece			
Nº de usuarios que atiende			
Número de IE que abastece			
V. INFORMACIÓN SOBRE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS Y RESULTADOS ALCANZADOS			
Fecha	Acciones Realizadas	Resultados	Fuente de Verificación
Señalar la fecha en la que se realiza la acción	Indicar la acción realizada por la Unidad Territorial	Indicar los resultados alcanzados como consecuencia de la acción tomada	Indicar los documentos resultantes de las acciones tomadas
VI. PRÓXIMAS ACCIONES			
VII. ELABORACIÓN DEL REPORTE			
Persona que realiza el reporte			
Nombre, Cargo, Teléfono y Correo electrónico			



"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"

de la persona que estará a cargo del seguimiento de la DQR	
Fecha de elaboración del reporte	
Firma de quien elabora el reporte	

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO REPORTE INICIAL DE DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS (DQR)

I. INFORMACIÓN GENERAL

Unidad Territorial: Colocar la Unidad Territorial donde ocurre la denuncia, queja o reclamo.

Jefe De Unidad Territorial: Indicar el nombre del Jefe de la Unidad Territorial

Descripción de la Denuncia, Queja o Reclamo (DQR): Breve resumen del caso con la información más importante (que ocurrió, cuándo, dónde, si hay niños afectados, etc.). En caso de ser una DQR difundida en un medio de comunicación, consignar el titular y un breve resumen.

Canal de Comunicación: Indicar a través de que canal se enteró del caso. (Línea MIDIS, Medios de Comunicación, CAE, CC, supervisiones, entre otros).

Fecha en que se presentó la DQR: Indicar la fecha en la que sucedió la denuncia, queja o reclamo.

Hora de la DQR (aproximada): Indicar la hora aproximada en que ocurrió el caso.

II. INFORMACIÓN GEOGRÁFICA

Región : Indicar la región en la que ocurrió la denuncia, queja o reclamo

Provincia(s) : Indicar la o las provincias en las que ocurrió la denuncia, queja o reclamo

Distrito(s) : Indicar el o los distritos en los que ocurrió la denuncia, queja o reclamo

III. INFORMACIÓN SOBRE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

Nombre de la IE : Consignar el nombre completo de la IE

Código Modular : Consignar el código Modular de la IE

Número de alumnos : Indicar el número de usuarios que tienen la IE.

Modalidad del servicio: Indicar si recibe ración, producto o canasta básica

Alimentos consumidos el día de la DQR: Indicar que alimentos han consumido el día que ocurrió la DQR

Número de supervisiones realizadas en el presente año: Indicar que número de supervisiones se han realizado en el año

Fecha de última supervisión a la IE: Indicar última fecha de supervisión.

IV. INFORMACIÓN SOBRE EL PROVEEDOR

Proveedor: Indicar el nombre del proveedor(es) de la IE

Fecha de inicio de prestación a la IE: Indicar la fecha en que el proveedor empezó a brindar el servicio

Comité de Compra: Indicar el nombre del Comité de Compra al que pertenece el proveedor

Provincias que abastece: Mencionar las provincias que son abastecidas por el proveedor

Distritos que abastece: Mencionar los distritos que son abastecidos por el proveedor

N° de usuarios que atiende: Indicar el número de alumnos que son atendidos por el proveedor

Número de IE que abastece: Indicar el número de IE que son atendidas por el proveedor

V. INFORMACIÓN SOBRE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS Y RESULTADOS ALCANZADOS

Fecha	Acciones Realizadas	Resultados	Fuente de Verificación
(Señalar la fecha en la que se realiza la acción)	(Indicar la acción realizada por la Unidad Territorial)	(Indicar los resultados alcanzados como consecuencia de la acción tomada)	(Indicar los documentos resultantes de las acciones tomadas)

VI. PRÓXIMAS ACCIONES

(Indicar las próximas acciones/actividades que se realizarán frente al caso)

VII. ELABORACIÓN DEL REPORTE

Persona que realiza el reporte: (Nombre de la persona que elabora este reporte)

Nombre, Cargo, Teléfono y Correo electrónico de la persona que estará a cargo del seguimiento de la DQR: (Datos de la persona que hará el seguimiento)

Fecha de elaboración del reporte: (Fecha en la que elaboró el reporte)

Firma de quien elabora el reporte: Consignar la firma de quien elabora el reporte.



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Prestaciones Sociales

Programa Nacional
de Alimentación Escolar
ONAWARMA

MIDIS 

“Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria”

Anexo B

REPORTE DE SEGUIMIENTO FRENTE A DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS (DQR)

[illegible]



"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"

**INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO
REPORTE DE SEGUIMIENTO FRENTE A DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS (DQR)**

I. INFORMACIÓN GENERAL

Unidad Territorial: (Colocar la Unidad Territorial donde ocurre la denuncia, queja o reclamo)

Jefe De Unidad Territorial: (Indicar el nombre del Jefe de la Unidad Territorial)

Descripción de la Denuncia, Queja o Reclamo (DQR): consignar la información que se consigna en el DQR inicial: Breve resumen del caso con la información más importante (que ocurrió, cuándo, dónde, si hay niños afectados, etc.). En caso de ser una DQR difundida en un medio de comunicación, consignar el titular y un breve resumen.

Fecha en que se presentó la DQR: (Indicar la fecha de la denuncia, queja o reclamo)

II. INFORMACIÓN SOBRE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS Y RESULTADOS ALCANZADOS

Fecha	Acciones Realizadas	Resultados	Fuente de Verificación
(Señalar la fecha en la que se realiza la acción)	(Indicar la acción realizada por la Unidad Territorial)	(Indicar los resultados alcanzados como consecuencia de la acción tomada)	(Indicar los documentos resultantes de las acciones tomadas)
	•	•	•

III. PRÓXIMAS ACCIONES

(Indicar las próximas acciones/actividades que se realizarán frente al caso)

IV. COMENTARIOS ADICIONALES

V. FUENTES DE VERIFICACIÓN: Se adjuntan las siguientes fuentes de verificación:

N°	Fuente de Verificación	Nombre de archivo en digital
	Indicar que tipo de documento y nombre de documento que es (acta, oficio, ficha, carta, memo, informe, otros)	Indicar nombre de documento asignado en versión en digital

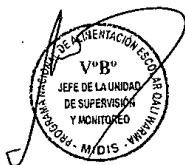
VI. ELABORACIÓN DEL REPORTE

Persona que realiza el reporte: (Nombre de la persona que elabora este reporte).

Nombre, Cargo, Teléfono y Correo electrónico de la persona que estará a cargo del seguimiento de la DQR (Datos de la persona que hará el seguimiento)

Fecha de elaboración del reporte: Consignar la fecha en la que se elabora el reporte

Firma de quien elabora el reporte: Consignar la firma de quien elabora el reporte





"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"

Anexo C

INFORME FINAL DE DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS (DQR)

Nº de Caso:



I. INFORMACIÓN GENERAL

Unidad Territorial:	
Jefe De Unidad Territorial:	
Descripción de la Denuncia, Queja o Reclamo	
Canal de Comunicación (Línea MIDIS, Medios de Comunicación, CAE, CC, supervisiones, entre otros)	
Fecha en la que se presentó la DQR	
Fecha en la que se cerró el caso	

II. INFORMACIÓN GEOGRÁFICA

Región	
Provincia(s)	
Distrito(s)	

III. INFORMACIÓN SOBRE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

Nombre de la IE	
Código Modular	
Número de alumnos	
Modalidad del servicio	
Nº total de supervisiones a la IE	
Fecha de última supervisión a la IE	

IV. INFORMACIÓN SOBRE EL PROVEEDOR

Proveedor	
Fecha de inicio de prestación a la IE	
Comité de Compra	
Provincias que abastece	
Distritos que abastece	
Nº de usuarios que atiende	
Número de IE que abastece	

V. INFORMACIÓN SOBRE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS Y RESULTADOS ALCANZADOS

--	--

VI. CONCLUSIONES



"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"

VII. RECOMENDACIONES	
VIII. FUENTES DE VERIFICACIÓN DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS Y RESULTADOS ALCANZADOS	
IX. ELABORACIÓN DEL REPORTE	
Nombre de Persona que realiza el informe	
Firma	
Fecha de elaboración del reporte	
Firma de quien elabora el reporte	



INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO INFORME FINAL DE DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS (DQR)

I. INFORMACIÓN GENERAL

Unidad Territorial: Colocar la Unidad Territorial donde ocurre la denuncia, queja o reclamo.

Jefe De Unidad Territorial: Indicar el nombre del Jefe de la Unidad Territorial

Descripción de la Denuncia, Queja o Reclamo (DQR): consignar la información que se consigna en el DQR inicial: Breve resumen del caso con la información más importante (que ocurrió, cuándo, dónde, si hay niños afectados, etc.). En caso de ser una DQR difundida en un medio de comunicación, consignar el titular y un breve resumen.

Canal de Comunicación: Indicar a través de que canal se enteró del caso. (Línea MIDIS, Medios de Comunicación, CAE, CC, supervisiones, entre otros).

Fecha en que se presentó la DQR: Indicar la fecha de la denuncia, queja o reclamo.

II. INFORMACIÓN GEOGRÁFICA

Región : Indicar la región en la que ocurrió la denuncia, queja o reclamo

Provincia(s) : Indicar la o las provincias en la que ocurrió la denuncia, queja o reclamo

Distrito(s) : Indicar el o los distritos en los que ocurrió la denuncia, queja o reclamo

III. INFORMACIÓN SOBRE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

Nombre de la IE : Nombre de ubicación de la IE

Código Modular : Colocar el código Modular de la IE

Número de alumnos : Indicar el número de usuarios de la IE

Modalidad del servicio: Indicar si recibe ración, producto o canasta básica

Número total de supervisiones realizadas a la IE: Indicar que número total de supervisiones se han realizado en la IIEE

Fecha de última supervisión a la IE: Indicar última fecha de supervisión.

IV. INFORMACIÓN SOBRE EL PROVEEDOR

Proveedor: Indicar el nombre del proveedor(es) de la IE

Fecha de inicio de prestación a la IE: Indicar desde cuando provee a la IIEE

Comité de Compra: Indicar el nombre del Comité de Compra al que pertenece el proveedor

Provincias que abastece: Mencionar las provincias que son abastecidas por el proveedor

Distritos que abastece: Mencionar los distritos que son abastecidos por el proveedor

Nº de usuarios que atiende: Indicar el número de usuarios que son atendidos por el proveedor

Número de IE que abastece: Indicar el número de IE que son atendidas por el proveedor

V. INFORMACIÓN SOBRE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS Y RESULTADOS ALCANZADOS

(Elaborar un resumen ejecutivo de las acciones implementadas desde la presentación de la DQR hasta lograr el restablecimiento normal del servicio. Incluir las fechas en el resumen.)



"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"

VI. CONCLUSIONES

(Identificar las principales conclusiones que se desprenden de las acciones y resultados realizados como parte de la investigación. Por ejemplo: *La denuncia, queja quedo desvirtuada por el director de la IE, lo cual es sustentado con un acta ; Se confirmó que..... Se reinició el servicio.....etc.*).

VII. RECOMENDACIONES

A partir de la DQR presentada, qué nos ha quedado como aprendizaje, de qué forma podemos mejorar los procesos (lecciones aprendidas). *Por ejemplo es necesario fortalecer las capacidades de los Comités de Alimentación Escolar, mejorar xxx aspecto en el proceso de compra, articular con qué actores?*

VIII. FUENTES DE VERIFICACIÓN DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS Y RESULTADOS ALCANZADOS

(Adjuntar y enumerar las fuentes de verificación que sustenten las acciones y los resultados.)

IX. ELABORACIÓN DEL REPORTE

Nombre de la persona que realiza el informe: Nombre de la persona que elabora este informe

Firma: Consignar la firma de quien elabora el reporte

Fecha de elaboración del reporte: Consignar la fecha en la que se elabora el reporte.



2. Documentos de trabajo

a) Propuesta de Plan de promoción del Monitoreo Social

**PROGRAMA NACIONAL DE
ALIMENTACIÓN ESCOLAR
QALI WARMA**

**MONITOREO
SOCIAL**

**PLAN PARA LA PROMOCIÓN DEL
MONITOREO SOCIAL**

**UNIDAD DE SUPERVISIÓN Y MONITOREO
MONITOREO SOCIAL**

PRESENTACIÓN

El presente documento Plan para la Promoción de Monitoreo Social, ha sido elaborado por el Componente Monitoreo Social de la Unidad de Supervisión y Monitoreo del Programa Qali Warma, con la finalidad de contar con un instrumento de gestión para el desarrollo de esta línea de promoción del monitoreo social.

En la primera parte se presenta información institucional del Programa, marco legal, objetivos, misión, visión y funciones, lineamientos del programa que orientan el plan. Luego, se presenta un resumen sobre la línea de promoción del monitoreo social. Posteriormente la definición de públicos, objetivos del plan de promoción y estrategias. Finalmente, se plantea un plan de trabajo y mensajes claves.

PLAN PARA LA PROMOCIÓN DE MONITOREO SOCIAL

I. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL:

El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma¹ es un programa social del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, creado con Decreto Supremo 008-2012-MIDIS del 31 de mayo de 2012 y tiene como finalidad brindar un servicio alimentario de calidad, adecuado a los hábitos de consumo locales, cogestionado con la comunidad, sostenible y saludable, para las niñas y niños del nivel de educación inicial a partir de los 3 años de edad y del nivel de educación primaria de la educación básica en instituciones educativas públicas².

Sus **objetivos** son garantizar el servicio alimentario durante todos los días del año escolar a los usuarios de acuerdo a sus características y las zonas donde viven; contribuir a mejorar la atención en clases, favoreciendo su asistencia y permanencia; y promover mejores hábitos de alimentación.

Asimismo, el PNAE Qali Warma tiene considerado dentro de sus **funciones**, promover la participación y cooperación de la comunidad educativa, las organizaciones sociales y el sector privado en la implementación de las modalidades de gestión y atención de los servicios del Programa.

El PNAE Qali Warma basa su implementación en un modelo de cogestión, estrategia en la que el Estado y la comunidad organizada participan de manera coordinada y articulada. Este modelo tiene por finalidad la promoción de desarrollo de capacidades en los actores de la comunidad y la participación empoderada de la población en la ejecución del PNAE Qali Warma³.

En tal sentido, Monitoreo Social es componente del Programa, asimismo, es un mecanismo de participación ciudadana mediante el cual se busca generar alianzas con los actores sociales para que realicen el seguimiento a dos procesos fundamentalmente: proceso de compra y gestión del servicio alimentario. La participación de los actores sociales en ambos procesos tiene como finalidad contribuir en la transparencia, eficiencia, calidad y sostenibilidad de los procesos mencionados. Los actores sociales, mediante un enfoque preventivo generan alertas para reducir riesgos y mediante un enfoque propositivo, plantea recomendaciones para mejorar los procesos mencionados.

Para la puesta en marcha del monitoreo social, se ha definido cuatro líneas de acción: promoción del monitoreo social; implementación de mecanismos de monitoreo social; atención y seguimiento de denuncias, quejas y reclamos (DQR) y gestión de la evidencia del monitoreo social.

¹ Qali Warma es un vocablo quechua que significa “niño vigoroso” o “niña vigorosa”.

² Decreto Supremo que crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS.

³ Decreto Supremo N° 001-2013-MIDIS Establece disposiciones para la transferencia de recursos financieros a comités u organizaciones que se constituyan para proveer los bienes y servicios del Programa Nacional Cuna Más y Programa Nacional de Alimentación Escolar

MISIÓN:

Qali Warma es un programa del MIDIS que brinda servicio alimentario con complemento educativo a niños y niñas matriculados en instituciones educativas públicas del nivel inicial y primaria, a fin de contribuir a mejorar la atención en clases, la asistencia escolar y los hábitos alimenticios, promoviendo la participación y la corresponsabilidad de la comunidad local.

OBJETIVOS:

- Garantizar el servicio alimentario durante todos los días del año escolar a los usuarios del Programa de acuerdo a sus características y las zonas donde viven.
- Contribuir a mejorar la atención de los usuarios del Programa en clases, favoreciendo su asistencia y permanencia.
- Promover mejores hábitos de alimentación en los usuarios del Programa.

FUNCIONES:

- a. Brindar un servicio alimentario diversificado de calidad a través de distintos actores, tales como la comunidad educativa organizada, el sector privado y los gobiernos locales, entre otros implementando modalidades de gestión adecuados de acuerdo al entorno y las características de los usuarios.
- b. Promover el incremento de capacidades para la manipulación de alimentos y el conocimiento y revalorización del patrimonio alimentario regional y local, constituido por prácticas, hábitos de consumo y productos de las zonas de intervención.
- c. Promover la intervención articulada de sectores y niveles de gobierno, organismos y programas que compartan o complementen los objetivos del Programa.
- d. Promover la participación y cooperación de la comunidad educativa, las organizaciones sociales y el sector privado en la implementación de las modalidades de gestión y atención de los servicios del Programa.
- e. Supervisar el adecuado funcionamiento de los servicios prestados a través de las diferentes modalidades de gestión.

VISIÓN:

Qali Warma es un Programa Nacional de Alimentación Escolar eficiente, eficaz y articulado, que promueve el desarrollo humano a través del servicio alimentario de calidad en cogestión con la comunidad local.

MARCO LEGAL

1. Ley que crea el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Ley Nº 29792.
2. Ley de Presupuesto para el Año Fiscal 2013, Ley Nº 29951.

3. Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Decreto Supremo N° 011-2012-MIDIS.
4. Decreto Supremo que crea el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS.
5. Decreto Supremo N° 001-2013-MIDIS Establece disposiciones para la transferencia de recursos financieros a comités u organizaciones que se constituyan para proveer los bienes y servicios del Programa Nacional Cuna Más y Programa Nacional de Alimentación Escolar.
6. Resolución Ministerial que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Resolución Ministerial N° 174-2012-MIDIS.

II. LINEA DE PROMOCIÓN DEL MONITOREO SOCIAL

La línea promoción del monitoreo social consiste en difundir, sensibilizar y motivar la participación activa de los actores de la sociedad civil en la vigilancia social de los procesos de compra y gestión del servicio alimentario del PNAE Qali Warma denominados veeduría y vigilancia

Con el desarrollo de la promoción del monitoreo social, primera línea de acción, se contribuirá a dar a conocer qué es el monitoreo social, quienes la realizan, para qué se realiza y cómo se realiza, asimismo, sensibilizar en la importancia y beneficios del monitoreo social generando mejores condiciones para que haya una mayor participación en la vigilancia social.

En este sentido, motivar la participación y compromiso de los diversos actores sociales en el monitoreo social fortaleciendo la cultura de la vigilancia social en los procesos de Compra y Gestión del servicio alimentario del Programa, afianzar la transparencia y aportar en la calidad y eficiencia de los procesos del Programa, asimismo, contribuir a la participación de la ciudadanía en general.

El monitoreo social se realiza en un marco de derechos y compromisos ciudadanos, con la finalidad de prevenir y disminuir los posibles niveles de corrupción y aportando en la calidad y eficiencia de estos procesos. De esta manera, contribuir a que la gestión gubernamental y el manejo de los recursos públicos se realicen en términos de transparencia, eficacia y honradez.

Asimismo, el enfoque de Desarrollo Humano orienta las acciones de esta línea, promoviendo la puesta en funcionamiento de las capacidades, de esta forma, la participación entendida y promovida como un medio de desarrollo y como un fin, y en el marco de la ciudadanía como un derecho y un deber.

La promoción del monitoreo social es importante porque contribuye a generar mejores condiciones para que haya una mayor participación y los mecanismos de

monitoreo social se lleven a cabo de manera efectiva, asimismo, se fortalezca la cultura de la vigilancia social en los procesos del Programa con la participación de actores sociales y la ciudadanía en general.

El componente de Monitoreo Social de la Unidad de Supervisión y Monitoreo, ha elaborado el presente documento que tiene como finalidad definir las estrategias para promocionar los mecanismos de monitoreo social del PNAE Qali Warma y con ello, articular a los actores sociales

III. PÚBLICOS:

Para poder desarrollar el plan de promoción de monitoreo social es importante identificar y definir los públicos a los que nos vamos a dirigir. En este sentido, es pertinente recordar los actores sociales del PNAE Qali Warma.

ACTORES QUE INTERVIENEN EN LOS PROCESOS DEL PNAE QALI WARMA

El PNAE Qali Warma opera bajo un modelo de cogestión basado en la noción de corresponsabilidad. Para ello, promueve la conformación de organizaciones o comités integrados principalmente por representantes de la comunidad, que cuentan con capacidad jurídica y son reconocidos mediante resolución de la máxima autoridad del Programa.

1. COMITÉ DE COMPRAS DEL PROGRAMA:

Instancia responsable de los procesos de Compra del programa, constituidos para la contratación de bienes y servicios para la prestación del servicio alimentario con la asistencia técnica del Programa. El ámbito de cada Comité de Compras agrupa un determinado conjunto de IIEE públicas, dando un total de 111 Comités a nivel nacional. Esta instancia está Integrada por: Padres de familia, Municipalidad (gerencia Desarrollo Social), Director de la Red de Salud, Gobernador de la provincia.

2. COMITÉ DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR (CAE):

Instancia constituida para ejecutar y vigilar la ejecución del servicio alimentario, siendo capacitados por el Programa en temas vinculados a este servicio. Cada CAE está conformado como mínimo por Director de la IE, quien preside el Comité, y dos representantes de padres de familia de la EEII Pública.

3. UNIDADES TERRITORIALES

OTROS ACTORES SOCIALES

A NIVEL LOCAL:

4. CONSEJO EDUCATIVO INSTITUCIONAL (CONEI):

El CONEI es el organismo de participación, concertación y vigilancia ciudadana orientada a una gestión escolar transparente.

Las funciones del CONEI incluyen: opinión sobre el plan operativo de la Asociación de Padres de Familia para financiar la compra del mobiliario escolar y reparación de las instalaciones de las aulas y talleres; vigilancia del cumplimiento de las horas efectivas de clase; **cautelar el cumplimiento del derecho a la calidad de los servicios** en la institución educativa; opinión sobre el uso adecuado de los recursos económicos de la IIEE; y **opinión sobre la transparencia del servicio** y atención a los usuarios.

En el caso que la IIEE cuente con un Consejo Educativo Institucional (CONEI) constituido, los integrantes del CAE deben ser representantes que ya participen en esta instancia.

El CONEI lo preside el Director e integra a representantes de los docentes, personal administrativo, padres de familia (miembros de la APAFA), estudiantes, ex alumnos y la comunidad más amplia. Cada estamento elige a su representante por un periodo de 2 años -mediante la conformación de un Comité Electoral en coordinación con el Director- mediante voto universal, secreto y directo en elecciones realizadas en los tres últimos meses del año. Los miembros del CONEI elegidos son reconocidos por el Director mediante Resolución.

5. ASOCIACIÓN DE PADRES DE FAMILIA-APAFA (Comité directivo, consejo de vigilancia y Comités de aula)

La APAFA es una organización sin fines de lucro con personería jurídica, cuya **finalidad es propiciar la participación de los padres, madres y tutores en el proceso educativo de los alumnos** matriculados en la IIEE. En las escuelas unidocentes, el Comité de Aula asume las funciones de APAFA. Los miembros de la APAFA y el Consejo de Vigilancia son elegidos en Asamblea General. La APAFA debe rendir cuentas ante dicha Asamblea dos veces al año y publicar el balance en la escuela con la misma periodicidad para conocimiento de los padres/madres.

Entre las atribuciones de la APAFA, están velar por la mejora de los servicios, infraestructura, equipamiento, mobiliario escolar y materiales; **gestionar y o colaborar con la implementación de comedores escolares y programas de apoyo alimentario**; denunciar ante los órganos competentes las irregularidades que se produzcan en las IIEE; **participar a través de veedores**, en los procesos de adquisición de bienes y servicios que se realicen en la IIEE.

La APAFA está conformada por un Comité Directivo;⁴ un Consejo de Vigilancia⁵ cuyas funciones incluyen monitorear las actividades del Consejo Directivo y Comités de Aula; Comités de Aula,⁶ que tienen entre sus funciones participar a solicitud del docente en las actividades que contribuyan a la formación integral de los estudiantes.

En el marco del PNAE Qali Warma, tanto la APAFA como el CONEI son aliados estratégicos y tienen funciones que pueden ser potenciadas por el programa para la **gestión y vigilancia de las condiciones en las que opera el servicio de alimentación**, en particular: **velar por la mejora del servicio** (infraestructura, equipamiento),

⁴ Presidente, Vicepresidente, Tesorero, Secretario y vocales.

⁵ Presidente, Secretario y Vocal

⁶ Presidente, Secretario y Tesorero

satisfacción con el servicio por parte de los usuarios, y vigilancia de la calidad. Para ello, el programa debe dotar a estas instancias de la información necesaria acerca de sus objetivos y funcionamiento.

- 6. REDES DE SALUD
- 7. GOBIERNO LOCAL
- 8. ORGANIZACIONES SOCIALES
- 9. UGEL

A NIVEL REGIONAL:

- 10. GOBIERNOS REGIONALES
- 11. GOBIERNOS PROVINCIALES
- 12. DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN

A NIVEL NACIONAL:

13. MESA DE CONCERTACIÓN PARA LA LUCHA CONTRA LA POBREZA-MCPLCP: Tiene por **función velar por la transparencia e integridad en los Programas de Lucha Contra la pobreza.** Cuenta con estructura operativa a nivel regional, provincial y distrital, aunque no existe representación en todas las provincias ni distritos, ni todas las mesas tienen el mismo nivel de actividad.

En la medida en que la participación de los integrantes de la MCLCP es voluntaria y deben atender otras responsabilidades, sus posibilidades de participar como veedores en los procesos de compra del PNAE Qali Warma son limitadas. Son uno de los aliados estratégicos a considerar en función de su presencia en el territorio y disponibilidad a participar (según su propuesta actual, de manera aleatoria en los procesos de compra).

14. COMITÉ DE TRANSPARENCIA Y VIGILANCIA CIUDADANA-CTVC:

Fue creado en noviembre de 2012,⁷ sobre la base del Comité de Supervisión y Transparencia-CST del Programa Juntos. **Su función es supervisar los avances en el cumplimiento de los objetivos de sus programas sociales,** así como velar por la transparencia en la ejecución de sus prestaciones sociales.

Los Comités están conformados a nivel de distrito y en algunas comunidades, en el ámbito del Programa Juntos (ver acápite sobre CST Juntos más adelante). Su participación como veedores en los procesos de compra requiere fortalecer sus capacidades e impulsar la conformación de nuevos comités para garantizar una mayor presencia a nivel territorial.

15. PROÉTICA:

Proética inició en el año 2009 un proyecto de conformación de una Red Anticorrupción a nivel nacional con el apoyo de USAID, **orientado a desarrollar capacidades a nivel regional para el seguimiento de la información sobre recursos públicos.**⁸ Las redes locales -instaladas en la capital o ciudad más importante- son conformadas por lo general por un representante de una ONG local con el fin de otorgar soporte institucional, un comunicador/periodista, y jóvenes universitarios. **Proética otorga una capacitación intensiva, financiamiento y asistencia técnica para pequeñas**

⁷ D.S. 012-2012.

⁸ Utilizan para ello las distintas plataformas de información disponibles (SIAF, SEACE, Portales de transparencia de gobiernos locales, etc.).

iniciativas anticorrupción. Con niveles diversos de actividad, la Red **apoya campañas nacionales y desarrolla acciones a nivel local.** En algunas regiones, la Red está articulada a la MCLCP, como mesa de trabajo en el tema anticorrupción. Actualmente, el financiamiento de USAID ha finalizado, lo que implica que se ha dejado de proveer capacitaciones y capital semilla para las iniciativas anticorrupción a nivel sub-nacional. Proética constituye un actor relevante para la labor de veeduría, cuya presencia se concentra actualmente en el nivel regional.⁹

16. CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA-CGR/OFICINA REGIONAL DE CONTROL –ORC: La CGR **realiza acciones de control preventivo bajo la modalidad de veedurías a procesos de selección y ejecución contractual de los contratos de adquisición de bienes y servicios, a fin de alertar** sobre riesgos que puedan afectar la transparencia, probidad o cumplimiento de objetivos y normativa, así como disuadir intentos de actos de corrupción. La realización de veedurías considera entre otros criterios, el importe total convocado o contratado, el nivel de riesgo de la operación (procesos que hayan merecido denuncias de presuntas irregularidades o tengan riesgos comunicados al titular de la entidad) y la capacidad operativa de la CGR y las oficinas desconcentradas en las regiones - Oficinas Regionales de Control (ORC). Dicha capacidad es bastante limitada (cuentan en promedio con 10 integrantes por ORC) lo que se traduce, por ejemplo, en la dificultad de estas oficinas de responder en el pasado a las solicitudes de participar como veedor en la etapa de apertura de sobres en los procesos de adquisiciones del Estado.

En el contexto del PNAE QW, la acción de la CGR y las ORC a través de veedurías al proceso de compras estaría restringida a la etapa de apertura de sobres y la evaluación de la documentación presentada, en función de su programación anual y disponibilidad de personal.

17. DEFENSORÍA DEL PUEBLO:

La Defensoría del Pueblo (DP) tiene entre sus mandatos **defender los derechos fundamentales y supervisar la eficiente prestación de los servicios públicos en el territorio nacional.** Cuenta para ello con 28 Oficinas Defensoriales y 10 Módulos de Atención Defensorial. Como parte de sus estrategias, la Defensoría **realiza acciones itinerantes,¹⁰ orientadas a la difusión de derechos de la población y la supervisión del funcionamiento de instituciones públicas locales** (escuela, establecimientos de salud, Municipios, comisarías).

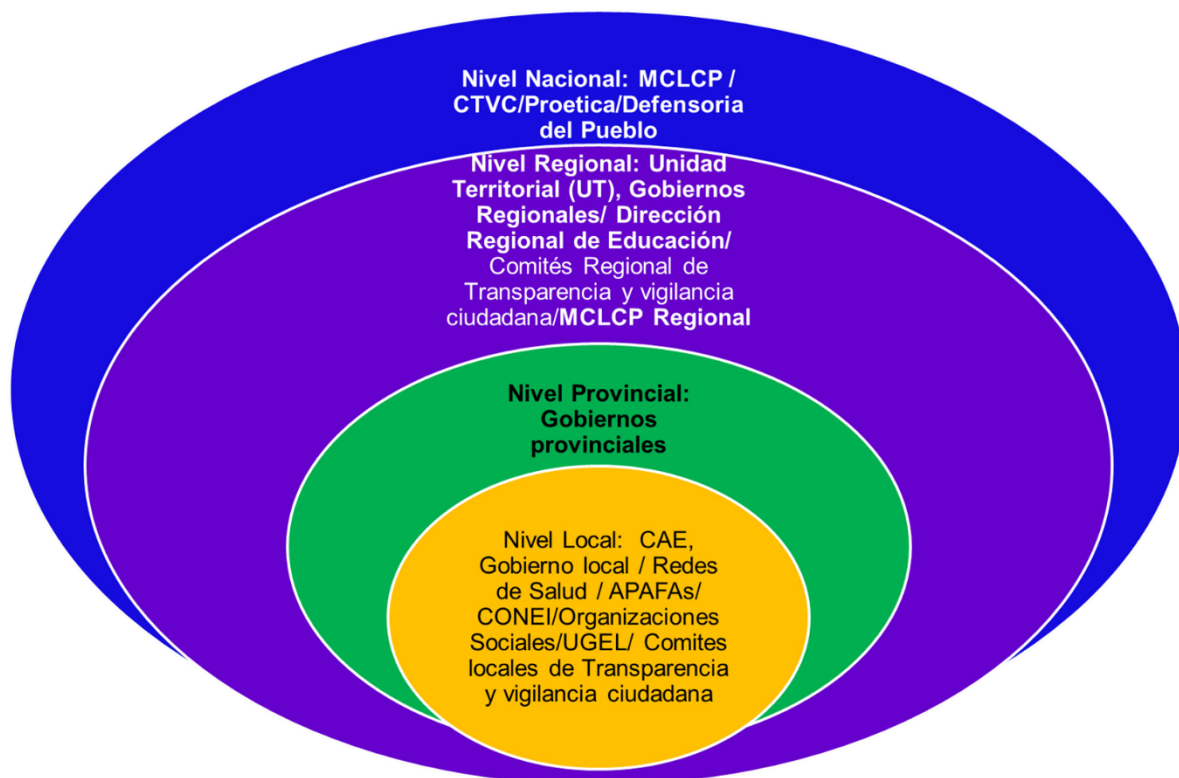
La Defensoría ha tenido un rol relevante en la experiencia de vigilancia ciudadana en salud de CARE Perú (ver acápite más adelante), con una presencia en momentos clave de la intervención: talleres de construcción de capacidades, acreditación a líderes a cargo de la vigilancia y miembro del Comité de Apoyo de la iniciativa de vigilancia, apoyando el proceso de análisis y priorización de hallazgos a ser discutidos en las audiencias públicas con prestadores de salud.

⁹ Proética se encuentra en proceso de diseño de una propuesta de veeduría independiente a los programas sociales en coordinación con el MIDIS.

¹⁰ En el año 2011, la Defensoría desarrolló 454 acciones itinerantes en las provincias y distritos con mayores índices de pobreza, llegando hasta el nivel de comunidades. Estas visitas permitieron atender más de 12 500 consultas y recoger más de 2 800 quejas, retornando a las comunidades en los plazos previstos para informar a los ciudadanos sobre el resultado de sus casos y verificar si las dificultades que se encontraron fueron resueltas. Ver: <http://www.defensoria.gob.pe/defensoria.php>

En el contexto del PNAE Qali Warma, se considera su participación como instancia de defensa de los derechos de los usuarios del programa, a través de su intervención en el caso de quejas y reclamos.

Como se ha podido observar existe una variedad de actores sociales del Programa, su accionar se encuentran en diferentes niveles nacional, regional, provincial y local, según el siguiente gráfico:



En el cuadro a continuación se presenta a los actores del PNAE Qali Warma relacionados al monitoreo social, incluyendo a los que tienen algún nivel de involucramiento y los que aún no tienen una participación activa pero con objetivos afines convirtiéndolos en actores potenciales.

Nivel	Involucrado	Participación Potencial
Nacional	MCPLCP, CTVC	Defensoría del Pueblo, Proética
Regional	Comité Regional-CTVC, MCPLCP-Regional, Unidad Territorial	Gobierno Regional, Dirección Regional de Educación-DRE
Provincial		Gobierno provincial
Local	CAE, UGEL, Comité local-CTVC, Algunos gobiernos locales, Comités de Vigilancia en el marco de convenios	Gobierno local, Redes de salud, APAFAS, CONEI, Organizaciones sociales,

IV. OBJETIVO GENERAL:

Contribuir a fortalecer la cultura de la promoción del monitoreo social en el PNAE Qali Warma.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Fortalecer el conocimiento del monitoreo social, desarrollo de los mecanismos de monitoreo social, vigilancia, veeduría, etapas, herramientas.
2. Sensibilizar en la importancia del monitoreo social en la buena gestión y mejora del servicio alimentario del PNAE Qali Warma.
3. Motivar la participación de actores sociales en el monitoreo social del servicio alimentario que brinda el PNAE Qali Warma destacando su importancia y beneficios.

V. ESTRATEGIAS:

Considerando los objetivos y el diferente nivel de participación de actores sociales del monitoreo social. Se plantean tres estrategias:

Estrategia fortalecimiento

Actividades que contribuyan a un mayor conocimiento sobre el adecuado desarrollo de los mecanismos del monitoreo social principalmente entre los agentes o comités que vienen realizando la veeduría o vigilancia social. Las actividades de esta estrategia son sumamente importantes porque de estas dependerá el buen desempeño de los monitores fortaleciendo el monitoreo. Por ejemplo: Campañas informativas sobre vigilancia y veeduría orientadas a los agentes o comités que realizan el monitoreo social.

Estrategia de motivación

Considera la ejecución de actividades que contribuyan a despertar una mayor aceptación, apoyo y participación en la labor de monitoreo social entre las personas, organizaciones o instituciones que aún no están involucradas. Por ejemplo: Campañas de sensibilización sobre la importancia y beneficios del monitoreo social dirigida a potenciales agentes del monitoreo social y actores sociales del PNAE Qali Warma. Se utilizarán estrategias de comunicación para sensibilizar a la población usuaria de los servicios, población general y autoridades, utilizando materiales adecuados a la población objetivo (spots, afiches, dípticos)

Estrategia de sostenimiento

Se consideran actividades que contribuyan a generar mejores condiciones para desarrollar una adecuada labor de monitoreo social. Incluye actividades de gestión.

VI. ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN DEL MONITOREO SOCIAL

Estrategia	Actividades	Cronograma											
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Fortalecimiento	1.1 Información, capacitación y asesoría permanente en coordinación con las unidades territoriales y los comités de vigilancia: Información sobre derechos y responsabilidades de los usuarios, objetivos y beneficios del programa, reglas de operación y estándares de calidad del servicio, medios para resolver dudas y canalizar sugerencias, quejas y denuncias.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	1.2 Talleres de capacitación dirigido a Comités de Alimentación Escolar sobre la importancia, objetivos y actividades de Monitoreo Social		X				X						
	1.3 Talleres de capacitación dirigido a equipo técnico de Unidades Territoriales sobre la importancia, objetivos y actividades de Monitoreo Social	X			X			X			X		
	1.4 Talleres de capacitación a agentes de veeduría y vigilancia social		X	X				X		X			
	1.5 Campaña informativa sobre veeduría en el proceso de compra (afiches a veedores, difusión de veeduría en los puntos críticos)		X							X			
	1.6 Campaña radial sobre la participación en la vigilancia social al servicio alimentario escolar del Programa Qali Warma al inicio del año escolar			X				X					
	1.7 Diseño y elaboración de materiales de monitoreo social al servicio alimentario del PNAE Qali Warma (panel)	X				X							
Motivación	2.1 Envío periódico de notas de prensa con reporte de resultados de monitoreo social a los medios de comunicación.			X			X			X			X
	2.2 Boletín electrónico para la presentación de resultados de monitoreo social dirigido a líderes, autoridades y Unidades Territoriales			X			X			X			X

													X	
Sostenimiento	3.1 Firma de convenio con Defensoría del Pueblo para la promoción de los derechos de los usuarios del servicio de alimentación escolar y participación en el monitoreo. 3.2 Acuerdo con Gobiernos locales para la promoción de la vigilancia social 3.3 Foro anual sobre el servicio de alimentación escolar dirigido a los proveedores. Actividad orientada a ser un espacio de dialogo con los proveedores donde los usuarios y monitores presenten algunas experiencias y recomendaciones. 3.4 Participación en espacios de concertación donde usuarios y proveedores puedan participar hacer llegar sus demandas y mejoras al servicio. 3.5 Establecer canales de comunicación para la difusión de derechos 3.6 Reuniones con instituciones con experiencia sobre vigilancia social (Care, World Visión, proética u otros) 3.7 Asistencia técnica a las Unidades Territoriales sobre la identificación de actores sociales participen en la vigilancia social 3.8 Sistematización de la información resultado de la veeduría social y publicación de recomendaciones en portal web. 3.9 Taller anual de inter cambio de experiencias de vigilancia social 3.10 Reuniones de coordinación con instituciones para presentar avances de Monitoreo Social		X	X										
				X										
					X									
													X	
					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
				X										
						X		X		X		X		X
					X		X		X		X		X	
					X							X		
														X
				X			X			X			X	

VII MENSAJES CLAVES:

Como parte de las actividades de la línea de promoción del monitoreo social es importante la difusión de algunos mensajes claves que refuercen algunas definiciones e ideas.

En ese sentido, se ha revisado la documentación respecto del Programa en relación al monitoreo social priorizándose las siguientes mensajes claves que pueden ser considerados en la elaboración de los materiales de difusión:

1. El PNAE Qali Warma tiene como finalidad brindar un servicio alimentario de calidad, adecuado a los hábitos de consumo locales, cogestionado con la comunidad, sostenible y saludable, para las niñas y niños del nivel de educación inicial a partir de los 3 años de edad y del nivel de educación primaria de la educación básica en instituciones educativas públicas.

Mensaje clave
✓ Qali Warma brinda un servicio alimentario de calidad en coordinación con la comunidad.

2. Sus objetivos son garantizar el servicio alimentario durante todos los días del año escolar a los usuarios de acuerdo a sus características y las zonas donde viven; contribuir a mejorar la atención en clases, favoreciendo su asistencia y permanencia; y promover mejores hábitos de alimentación.

Mensajes claves
✓ Garantiza el servicio alimentario durante todos los días del año escolar;
✓ Contribuye a mejorar la atención en clases,
✓ Favorece su asistencia y permanencia;
✓ Promueve mejores hábitos de alimentación.

3. El PNAE Qali Warma tiene entre sus funciones, promover la participación y cooperación de la comunidad educativa, las organizaciones sociales y el sector privado en la implementación de las modalidades de gestión y atención de los servicios del Programa.

Mensajes claves
✓ Promueve una mejor atención del servicio alimentario.

4. El PNAE Qali Warma basa su implementación en un modelo de cogestión, estrategia en la que el Estado y la comunidad organizada participan de manera coordinada y articulada. Este modelo tiene por finalidad la promoción de desarrollo de capacidades en los actores

de la comunidad y la participación empoderada de la población en la ejecución del PNAE Qali Warma.

Mensaje clave
✓ Qali Warma promueve el desarrollo y la participación

5. Monitoreo Social es un mecanismo de participación ciudadana mediante el cual se busca generar alianzas con los actores sociales para que realicen el seguimiento a dos procesos fundamentalmente: proceso de compra y gestión del servicio alimentario.

Mensaje clave
✓ Monitoreo Social genera alianzas con los líderes de la comunidad (actores sociales)

6. Los actores sociales, mediante un enfoque preventivo generan alertas para reducir riesgos y mediante un enfoque propositivo, plantea recomendaciones para mejorar los procesos mencionados.

Mensaje clave
Qali Warma recoge las mejoras y recomendaciones de la población

7. El monitoreo social aporta a la calidad y eficiencia de los procesos contribuyendo a que la gestión gubernamental y el manejo de los recursos públicos se realicen en términos de transparencia, eficacia y honradez.

Mensaje clave
✓ El monitoreo social mejora la calidad y eficiencia del servicio de alimentación escolar
✓ El monitoreo social contribuye a una gestión y manejo de recursos públicos del Programa transparente, eficiente y honrado del servicio alimentario

8. El monitoreo social tiene los siguientes beneficios:

Mensaje clave
<ol style="list-style-type: none">1. El monitoreo social fortalece la práctica de la vigilancia social en los procesos de Compra y Gestión del servicio alimentario del Programa.2. El MS motiva la participación y compromiso de los diversos líderes de la comunidad (actores sociales).3. El MS fortalece la transparencia4. Mejora la calidad del servicio5. El MS contribuye a la eficiencia de los procesos del Programa6. El MS contribuye a la participación de la ciudadanía en general

b) Propuesta piloto de vigilancia social “Nuestras voces cuentan”-Telefónica del Perú

PROPUESTA PILOTO NIÑOS Y NIÑAS VIGILANTES HACIENDO USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

“NUESTRAS VOCES CUENTAN”

FUNDAMENTACIÓN

De acuerdo a los lineamientos básicos de la política de desarrollo e inclusión social del MIDIS, se considera lo siguiente; “la exclusión social debe ser entendida como la privación de capacidades esenciales y no solo como la escasez de ingresos. Por ello una política de inclusión social no puede referirse únicamente a los aspectos materiales, sino que debe incidir también en las condiciones que impiden que la población peruana acceda a oportunidades económicas y a servicios universales-sobre todo salud y educación-de calidad”.

En este sentido, haciendo énfasis en el enfoque de desarrollo humano, desde el MIDIS se están implementando dos campos de intervención: el alivio a la pobreza y la vulnerabilidad, y el impulso al desarrollo. Nuestro programa Qali Warma se sitúa en el primer campo de intervención y busca sentar bases sólidas que permitan a las personas aprovechar las oportunidades del campo de las intervenciones que impulsan el desarrollo.

Siendo los niños y las niñas la razón de ser de nuestro programa, nuestras acciones están orientadas a promover e implementar procesos que permitan alcanzar su desarrollo humano. En tal sentido, siendo la participación un medio y un fin para alcanzar el desarrollo humano, desde el programa impulsaremos la participación protagónica de los niños y niñas, quienes a través de diferentes mecanismos, y haciendo uso de las tecnologías de la información y comunicación incidirán de manera directa en la mejora de la gestión del servicio de alimentación escolar.

Esta propuesta también contribuirá en hacer efectivo el cumplimiento de la responsabilidad del estado peruano con el artículo 12 de la Convención por los Derechos del Niño, “Los niños tienen derecho a opinar y a que esa opinión, de acuerdo con su edad y madurez, sea tenida en cuenta cuando las personas adultas vayan a tomar una decisión que los afecten”.

OBJETIVO

Contribuir en la calidad, eficiencia y transparencia para la atención del servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, a través del uso de tecnologías de la información y comunicación, enfatizando en la participación activa del niño y la niña.

LÍNEAS DE ACCIÓN

1. Niños y niñas vigilantes de cada aula del 4to, 5to y 6to grado de primaria hacen uso de las tecnologías de la información y comunicación para cumplir su rol de vigilancia de los servicios.
2. Juegos interactivos donde el niño y la niña aprenden a identificar los beneficios de cada uno de los alimentos que forman parte de los menús de los desayunos y/o almuerzos del Programa. Así como de la ración completa, contribuyendo a mejorar los hábitos de alimentación, siendo esta la etapa de desarrollo más propicia para dicho fin.
3. Padres de familia vigilantes hacen uso de las tecnologías de la información y comunicación para mejorar la gestión del servicio alimentario y emiten las alertas como parte de su rol de Vigilancia del servicio alimentario.

ESTRATEGIAS

1. **Niños y niñas vigilantes de cada aula del 4to, 5to y 6to grado de primaria hacen uso de las tecnologías de la información y comunicación para cumplir su rol de vigilancia de los servicios de alimentación escolar.**



El rol de los “niños vigilantes”, será vigilar que la gestión del servicio de alimentación se realice de manera adecuada a nivel del aula.



En el marco de promover la participación ciudadana activa de todos y todas los niños y niñas, se establecerá que el rol del niño vigilante, pueda ser asumido de manera rotativa por todos los niños de cada aula. De esta forma, se puede despertar, explorar y fortalecer habilidades propias de liderazgo en los niños.

El niño vigilará lo siguiente:

- Que la cantidad de raciones lleguen de acuerdo al número de niños asistentes.
- Que las raciones lleguen a la hora establecida.
- Que los niños consuman los alimentos en la institución educativa.
- La ración que han consumido esté de acuerdo a lo programado

Los niños contarán con una ficha donde registrará esa información. En caso no esté de acuerdo a la afirmación que se plantea como pregunta, los niños marcarán la cara triste, en caso se cumpla marcará la carita feliz.

PREGUNTAS	RESPUESTAS POSITIVA	RESPUESTA NEGATIVA
¿Todos recibieron los alimentos?		
¿Todos recibieron sus alimentos a la hora indicada?		
¿Todos comieron los alimentos?		

¿Los alimentos que recibieron fueron diferentes al de los otros días?		
---	---	---

a) **Uso de cartilla web y soporte de software para registro y procesamiento de información.**

Los niños y niñas plasmarán los resultados de la ficha en una cartilla web que deberá tener como soporte un software para el procesamiento de información.

El programa de software deberá generar un reporte diario, así también un consolidado de reportes semanales y mensuales por aula y por II.EE en general. A modo de monitorear y tomar decisiones para la mejora de la gestión del servicio de alimentación escolar, a esta información podrán acceder el personal de la Unidad Territorial de Ayacucho, y la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Local.

b) **Lector de huellas digital para confirmar número de raciones entregadas de acuerdo asistencia de niños y niñas y horario de entrega**

Aquí se hará uso de un lector de huellas digitales donde se verifica la identidad de cada niño que recibe diariamente sus alimentos. Este dispositivo podrá estar instalado en un espacio del aula, en los cuales los niños pondrán sus huellas una vez recibido los alimentos. De esta forma, se podrá tener información al detalle del número de niños que reciben los alimentos por día, así también se contrastará con la información que recojan los niños vigilantes en las aulas de 4to, 5to y 6to grado. También se podrá corroborar la hora promedio en la que son repartidos los alimentos.

c) **Uso de computadoras para plasmar su satisfacción con las raciones consumidas**

Complementariamente para efectos de conocer la satisfacción de los niños y niñas, ellos podrán contar con una computadora en el aula o de manera individual donde al final de consumido los alimentos podrán plasmar en una ficha virtual si les gustó o no los alimentos del día (aceptabilidad). Esto contribuirá a que los niños y niñas puedan familiarizarse con la computadora e identificarla como un medio de expresión.

d) Video conferencia: Asamblea de niños que enlace con equipo de Unidad Territorial del Programa y Gobierno Local

Los resultados generales procesados podrán difundirse en una asamblea de niños, donde además de conocer los resultados de la vigilancia los niños puedan expresar su niveles de satisfacción con los alimentos recibidos. En este espacio se puede establecer una teleconferencia enlazando con el equipo de la Unidad Territorial y un representante del Gobierno Local quienes podrán recoger las opiniones directas de los niños y recomendaciones para mejorar la gestión del servicio. Mensual.

e) Uso de medios de comunicación masivo: para la expresión de la satisfacción y para conocer resultados de su incidencia. “nuestras voces” o “El niño vigilante te escucha”

- i. Complementariamente, se podrá conformar un equipo de niños y niñas comunicadores quienes a través de entrevistas a una muestra de niños no sólo de 4to, 5to y 6to. Sino también de 1er, 2do y 3er recojan información respecto a grado de satisfacción con los alimentos y las recomendaciones para mejorarlo. Así también podrá realizar las entrevistas a los padres de familia que integran el Comité de Alimentación Escolar así como del Comité de Vigilancia. Esta información luego podrá ser editada como reporte de satisfacción y recomendaciones, y podrá ser difundida en la asamblea de los niños, así como en algún otro medio del que se disponga. Así también se podrá elaborar un reportaje de manera trimestral a los actores que toman decisiones en la gestión del servicio alimentario para recoger qué y cómo han incorporado las recomendaciones realizadas por los niños y niñas, junto con las voces de los niños, luego de haberse efectuado los cambios y mejoras en la gestión del servicio alimentario, esto se convertirá en un círculo virtuoso de la información.

- ii. También se podrá contar con un programa vía internet y vía radio local, a través del cual los niños puedan expresar sus opiniones y recomendaciones respecto a los alimentos. Así también aquí se difundirán los cambios que se generan en la gestión del servicio de alimentación, a partir de las recomendaciones realizadas por los niños y niñas. EL programa puede denominarse “nuestra voz”. De manera progresiva los niños podrán incorporar otros temas relacionados con otros programas del MIDIS, así como otros temas de su interés, generando así un rol protagónico del niño desde la generación, así como en la gestión y difusión de la información, haciendo llegar manera efectiva su voz.

2. Juegos interactivos donde el niño y la niña aprenden a identificar los beneficios de cada uno de los alimentos que forman parte de los menús de los desayunos y/o almuerzos del Programa. Así como de la ración completa, contribuyendo a mejorar los hábitos de alimentación, siendo esta la etapa de desarrollo más propicia para dicho fin.

a) Los juegos y sus contenidos, podrán incorporarse como parte de la materia correspondiente.

Así también se podrá desarrollar módulos educativos interactivos para docentes que les ayuden a desarrollar de manera lúdica el tema. Así también se complementará con videos dramatizados para abordar el tema. En estos videos se podrá hacer énfasis en los beneficios que obtienen los niños al ser usuarios de nuestro Programa.

3. Padres de familia vigilantes hacen uso de la tecnología y comunicaciones para generar información de la Vigilancia Social y enviar alertas.

a) Uso de celulares para reporte de alertas

Los padres de familia integrantes del Comité de Vigilancia cuentan con un equipo celular para emitir las alertas que serán recibidas por el Jefe de la Unidad Territorial. Esto podrá hacerse a través de mensajes de texto. De esta forma, el JUT devolverá la llamada al padre o madre para tener mayor información de la alerta y de esa forma definir las acciones de respuestas pertinentes y de manera oportuna.

b) Producción de medios para sensibilizar, actuar y reconocer la labor de los protagonistas

A modo de reconocer la labor que cumplen los integrantes del CAE y del Comité de Vigilancia se podrá producir un video de dramatización que busque sensibilizar a toda la comunidad educativa y a la comunidad en su conjunto respecto a:

- a) Importancia y finalidad del programa
- b) Importancia del rol que cumple cada instancia
- c) Los beneficios directos que tendrán los niños
- d) La necesidad de practicar la corresponsabilidad ciudadana como un principio de sostenibilidad y fortalecer el sentido de comunidad.

Los protagonistas de este video serán los mismos padres, madres, niños y niñas, lo que contribuirán a que se empoderen del Programa.



c) Fichas rápidas gobernadores



FICHA RÁPIDA DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DEL PNAE QALI WARMA

1) Identificación de la Institución Educativa

Nombre del Colegio: _____

Inicial ☐

Departamento _____

Provincia: _____

Primaria ☐

Distrito: _____

2) Niños y Alimentos

TIPO DE SERVICIO DE ALIMENTACIÓN		A) Alimentos preparados (ración) B) Alimentos para preparar – canasta (de 10 a 15 productos)				TOTAL ES
Turno		Mañana		Tarde		
Nivel Educativo		Inicial	Primaria	Inicial	Primaria	
Número de niños/niñas (que han asistido hoy)						
Número de raciones consumidas						
Número de raciones preparadas	1 ración (desayuno)					
	2 raciones (desayuno y almuerzo)					

3) Recepción y/o preparación de los alimentos
APLICA

SI NO NO

RACIONES

- ¿Los proveedores llegaron a tiempo?..... ☐ ☐ ☐
- ¿Los alimentos se repartieron a tiempo a los niños y niñas?..... ☐ ☐ ☐
- ¿El Comité de Alimentación Escolar (CAE) verificó la calidad de los alimentos al momento de la recepción?..... ☐ ☐ ☐
- ¿El Comité de Alimentación Escolar (CAE) vigiló y organizó la recepción, distribución y servido de los alimentos?..... ☐ ☐ ☐

CANASTA DE PRODUCTOS

- ¿El Comité de Alimentación Escolar (CAE) verificó que los productos cuentan con registro sanitario, fecha de vencimiento y envase adecuado?..... ☐ ☐ ☐
- ¿Los productos se almacenaron adecuadamente?..... ☐ ☐ ☐
- ¿El Comité de Alimentación Escolar (CAE) organizó la preparación y servido de los alimentos?..... ☐ ☐ ☐
- ¿Habían personas preparando los alimentos?..... ☐ ☐ ☐

4) Comentarios

--

Llenado por: _____

Aplicado a: _____

Cargo: _____

d) Fichas vigilancia social CONFEAPAFAS



FICHA DE VIGILANCIA SOCIAL DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO ALIMENTARIO DEL PNAE QALI

2) DATOS DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

Nombre del Colegio: _____

Inicial ☐

Departamento: _____

Primaria ☐

Provincia: _____

Distrito: _____

Centro Poblado: _____

3) NIÑOS Y ALIMENTOS

TIPO DE SERVICIO DE ALIMENTACIÓN		C) Alimentos preparados (ración) D) Alimentos para preparar –canasta (de 10 a 15 productos)		<div> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div>	
Turno		Mañana		Tarde	
Nivel Educativo		Inicial	Primaria	Inicial	Primaria
Número de niños/niñas (que han asistido hoy)					
Número de raciones consumidas					
Número de raciones preparadas	1 ración (desayuno)				
	2 raciones (desayuno y almuerzo)				
				<div> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div>	

4) RECEPCIÓN Y/O PREPARACIÓN DE LOS ALIMENTOS

SI NO NO

APLICA

Raciones

➤ ¿Los proveedores llegaron a tiempo?.....

☐ ☐
☐

➤ ¿se cuenta con un lugar adecuado y exclusivo para la recepción de los alimentos?

☐ ☐
☐

➤ ¿Los alimentos se repartieron a tiempo a los niños y niñas?.....

☐ ☐
☐

➤ ¿A cargo de quien estuvo el servido de los alimentos?

a) Proveedor b) Madre de familia c) Docentes

d) Otro:.....

➤ A cargo de quien estuvo la distribución de los alimentos?

a) Madre de familia c) Docentes d) Otro:.....

➤ A cargo de quien estuvo el lavado de las tazas?

a) Madre de familia b) Docentes c) niños d) Proveedor e) No corresponde

Canasta De Productos

SI NO NO APLICA

- | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ➤ ¿Los productos se almacenaron adecuadamente?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➤ ¿Habían personas preparando los alimentos?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

5) CONSUMO DE LOS ALIMENTOS

- Antes de consumir los alimentos los niños se lavaron las manos con Agua y jabón?
- Los alimentos que consumieron los niños correspondía a la planificación de la receta?
- Donde consumen los alimentos los niños?
- a) En las aulas b) En comedor de colegio c) En el patio
- d) otro:.....

SI NO NO APLICA

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6) COMITÉ DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR

Raciones

- ¿El Comité de Alimentación Escolar (CAE) verificó la calidad de los alimentos al momento de la recepción?.....
- ¿El Comité de Alimentación Escolar (CAE) vigiló y organizó la recepción, distribución?.....

SI NO NO APLICA

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Canasta De Productos

- ¿Quiénes recibieron los productos?
- a) Director b) Padre de familia CAE c) Docentes d) Otro:.....

SI NO NO APLICA

- ¿El Comité de Alimentación Escolar (CAE) verificó que los productos cuenten con registro sanitario, fecha de vencimiento y envase adecuado?.....
- ¿El Comité de Alimentación Escolar (CAE) organizó la preparación y servicio de los alimentos?.....

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7) RECOMENDACIONES, COMENTARIOS

Aplicado a:

Cargo:

Llenado por:

Organización:

Firma: